إدارة السجلات الإدارية

موسوعة مختصرة للجوانب النظرية والعملية



الدكتور

محمد أبوبكر عبد الرحمن الرحمنو



مكتبة الرشد ناشرون

الطبعة الأولى

١٤٤١هـ - ٢٠١٩م

محتويات الكتاب

مقدمة الكتاب

تعتبر السجلات الإدارية بمثابة الذاكرة للمؤسسات، فهي تحتوي على معلومات ذات قيمة بالنسبة لها، وتوثق معاملاتها الداخلية والخارجية، وتوفر الثقة والالتزام مع كافة الأطراف ذات الصلة بأعمالها. السجلات الإدارية إذاً لها وظيفة حيوية في أي منظمة لا سيما والمعلومات قد صارت الآن من أهم أدوات التفوق في الأداء الفردي، الوظيفي، والمؤسسي بكافة جوانبه.

تطورت إدارة السجلات في الغرب تطوراً كبيراً، تيسيراً لإنشاء وتوزيع وحفظ السجلات والتخلص منها متى ما انتهت أغراضها. وقد تم وضع نظم متميزة لتحقيق التعامل المنهجي مع السجلات بالشكل الذي يحقق أقصى استفادة منها مع اقتصادية تكلفة إدارتها. كما وجدت الجمعيات العلمية والمهنية التي ترتقي بالمسارات الوظيفية الخاصة بإدارة السجلات، وتمنح الشهادات الاحترافية، وتعمل على إبراز أفضل الممارسات في هذا المجال. وتنوعت المؤلفات في مجال إدارة السجلات، وبرزت العديد من المعايير للممارسات المثلى في هذا المجال.

وبدأ عالمنا العربي تلمس خطاه في سبيل تطوير إدارة السجلات في المؤسسات العامة، ومؤسسات القطاع الخاص الكبيرة، لكن المستغرب هو عدم ظهور مؤلفات عربية متخصصة في هذا المجال رغم تطوره الكبير، وبروزه كمجال متفرد ومهنة متخصصة عبر العالم. ولهذا جاء هذا الكتاب ليحاول سد جزء من الثغرة الموجودة في المؤلفات العربية حول هذا الموضوع، وليقدم للقارئ العربي مادة علمية منهجية تصلح للدارس المتخصص، والممارس المحترف، وذي العلاقة المهتم، وعموم القراء.

الفصل الأول

مفاهيم أساسية في إدارة السجلات

الفصل الأول

مفاهيم أساسية في إدارة السجلات

تمهيد:

تعتبر المعلومات أحد أهم العوامل التي تعتمد عليها المنظمات الحديثة التي تدار على أسس احترافية، حيث تعامل كرأس مال وثروة ومورد هام من موارد المنظمة. فالمعلومات توفر الرؤية السليمة لمسارات المستقبل الممكنة، والقدرات التي يمكن الاستفادة منها لاختيار أفضل هذه المسارات بما يحقق طموحات وأهداف التنظيم. إن المعلومات هي العيون التي تنظر من خلالها المنظمة لمحيطها، والحاسة التي تعرف بها قدراتها وإمكانياتها، وتدرك بها تفاعلات البيئة حولها ومعها، كما تمثل المعلومات ذاكرتها الحية التي تحفظ حقوقها وحقوق غيرها، وتحفظ تاريخها، وتوثق معاملاتها، وتوجه من خلالها أعمالها وأنشطتها، وترسم ملامح التطور والتغيير المستقبلي نحو آفاق التفوق والريادة في مجال أعمالها. فالمعلومات في المنظمات الحديثة هي أداة أساسية في ممارسة الأنشطة الإدارية: التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة، التوظيف، واتخاذ القرار.

في ظل عصر المعلومات السائد حالياً حصل تزايد مذهل للمعلومات بما يشبه الانفجار، حيث تضاعفت كمية المعلومات المنتجة والمتاحة بشكل كبير جداً، وما تزال تتزايد بشكل سريع جداً. وهذا يشكل تحدياً كبيراً أمام المنظمات في كيفية انتقاء المعلومات المفيدة، وكيفية الاستفادة منها في أعمالها.

أسهم عصر المعلومات في ظهور وانطلاق العولمة الاقتصادية والسياسية، حيث صارت المعلومات الخاصة بالأسواق والمنتجات والموارد

والأحداث متاحة عبر العالم، وقد عملت الدول على اتخاذ التدابير لفتح الحدود العالمية أمام الموارد المادية والبشرية والمنتجات، والربط بين أسواق المال والمنتجات العالمية، وبالتالي قفزت أهمية المعلومات للمنظمة من الإطار المحلي إلى الإطار العالمي، حيث صارت المنظمات تتأثر بالأحداث والقرارات الاقتصادية والسياسية في الدول الكبرى والتكتلات الاقتصادية والأسواق العالمية، كما تتأثر المنظمات كذلك بالمنافسة العالمية في نظم الإدارة وفي أسواق الموارد المادية والبشرية وفي أسواق تصريف المنتجات. كل ذلك ضاعف من أهمية المعلومات للمنظمات.

ولكي تكون المعلومة المفيدة للمنظمة محفوظة وقابلة للاستدعاء عند الحاجة، لابد أن تكون مسجلة في وسيط مناسب؛ وبهذا تصير شكلاً من أشكال السجلات.

المبحث الأول: ماهية السجل:

أولاً: تعريف السجل:

يتم النظر إلى تعريف السجل من ناحيتين في العادة؛ ناحية الشكل المادي الملموس، وناحية المعلومات المتضمنة. وقد استنتجت بعض البحوث أن كل من يتصدى لتعريف السجل إنما ينظر إليه من الناحية النفعية بحسب الحاجة والاستعمال، وأن تعريف السجل آخذ في التطور مع تقدم الزمن وتداخل العديد من المواضيع المعقدة فيه.

تم تعريف السجلات من قبل جهات عديدة مختصة في هذا الموضوع؛ ومن ذلك:

تعريف الجمعية الأمريكية العالمية لإدارة السجلات:

تعرف الجمعية الأمريكية العالمية لإدارة السجلات (ARMA Intrnational) (السجل/Record) باعتباره: معلومة مخزنة، بغض النظر عن وسيط التخزين أو الخصائص، تم إنشاؤها أو استقبالها من قبل المنظمة، وتمثل برهاناً على عملياتها، ولها قيمة تحتم الاحتفاظ بها لمدة معينة من الزمن.

تعريف المنظمة الدولية للمعايير:

تعرف المنظمة الدولية للمعايير (ISO) السجل بأنه: (معلومة أنشئت، أو استقبلت، واتخذت كدليل ومادة معلوماتية من قبل منظمة أو شخص ما، سعياً وراء متطلب قانوني أو تعامل يتعلق بالأعمال).

من خلال هذه التعريفات يتبين لنا أن السجل ليس هو كل مستند يتم إنشاؤه أو استقباله في المنظمة، بل يعتبر بعض الخبراء أن ما يمكن أن يوصف بالسجل من المستندات التي تُنشأ أو تُتَبادل لا يتعدى ١٥٪ منها. ولهذا فإن من المهم في إدارة السجلات بكل منظمة: وجود إجراءات لتحديد أي المستندات والمعلومات تتخذ سجلاً، وهي العملية التي تعرف بعملية تصنيف وفرز السجلات.

المدخل الموسع في تعريف السجل:

هناك مدخل أوسع في تعريف السجل، وهو يعتبر أن السجل هو أي شكل من أشكال المعلومات المسجلة، وعلى أي وسيط تم تسجيلها. ويعتبر مؤيدو هذا المدخل أن أي معلومات تنتج أو يتم تبادلها من خلال المنظمة - فيما عدا الأحاديث غير المسجلة- تمثل سجلاً.

ويعرف بعض الكتاب السجلات الإدارية بأنها: المادة الخام لاتخاذ القرار، وهذا يمكن اعتباره وصفاً للسجل وفائدته لا تعريفاً له.

ثانياً: أنواع السجلات:

هناك ثلاثة أنواع رئيسة للسجلات؛ هي: السجلات الإدارية، السجلات القانونية، والسجلات التاريخية.

١- السجلات الإدارية:

هي السجلات التي تعين العاملين في إنجاز العمليات المكتبية؛ أي تساعدهم على إنجاز العمل المكتبي في المنظمة، وتشمل السجلات الإدارية السجلات المالية التي تستخدم لتوثيق العمليات المالية مثل النفقات الخاصة بتسيير العمل.

ومن أمثلة السجلات الإدارية:

- أدلة (الوثائق الدالة على) السياسات والإجراءات.
- الكتيبات الإرشادية.
- الخرائط التنظيمية.
- سجلات المعاملات الضريبية.
- سجلات المعاملات المالية: مثل: طلبات الشراء والبيع، الفواتير، الميزانيات، قوائم الدخل،...

٢- السجلات القانونية:

وهي السجلات التي توثق على معاملات المنظمة؛ ومن أمثلتها:

- العقود.
- الاتفاقات المالية الملزمة قانوناً.
- المعاملات الخاصة بالعقارات المملوكة للمنظمة.
- مستندات التأسيس.

٣- السجلات التاريخية:

وهي السجلات التي توثق شغل المنظمة والتغييرات الرئيسية في توجهها

عبر السنين؛ ومن أمثلتها:

- محاضر الاجتماعات.
- مستندات العلاقات العامة.
- المعلومات الخاصة بكبار مديري المنظمة.

ثالثاً: دورة حياة السجل:

لكل سجل عمر محدد، يطول ويقصر حسب بقاء الروح في السجل، وروح السجل قيمته، فما دامت للسجل حاجة فسيولد، وما دامت قيمته باقية فسيحفظ، ومتى ما فنيت قيمته وذهبت فسيتم التخلص منه. وعلى هذا فهناك ثلاث مراحل لحياة السجل؛ هي: النشأة، الحفظ، والتخلص. غير أن مرحلة الحفظ هذه تتكون من فترتين في الواقع: فترة الاحتياج الكثيف للسجل، وفترة الاحتياج المتقطع المتباعد. وعلى هذا فإن حياة السجل عبارة عن دورة تتألف من مراحل أربع؛ هي: مرحلة الإنشاء، مرحلة النشاط، مرحلة الخمول أو التخزين، ومرحلة التخلص من السجل.

١- مرحلة إنشاء السجل:

بحسب النظرة العريضة للسجلات، فإن السجل ينشأ من خلال جريان قلم على ورقة، من خلال التقاط الصور، من خلال تسجيل فلم، من خلال الطباعة على الحاسب،.... وبهذا فإن أي عملية يترتب عليها وجود معلومة على وسيلة تخزين ما تمثل صناعة للسجل أو إنشاء له.

٢- مرحلة نشاط السجل:

هي الفترة التي يرجع فيها المستعملون للسجل كثيراً، ويحتاجون إلى الوصول إليه بسرعة، ولهذا فإنه يتم الاحتفاظ به في إطار المكتب ذي العلاقة،

قد تمتد مرحلة نشاط السجل أياماً أو سنوات، بيد أن معظم السجلات تتراوح حياتها النشطة بين سنة وسنتين، وهناك سجلات تعدى هذه المدة بشكل كبير؛ ومنها على سبيل المثال: سجلات العاملين، والتي تمتد حياتها النشطة طيلة بقاء العامل على رأس العمل في المنظمة.

٣- مرحلة الخمول (التخزين):

في هذه المرحلة يتم الاحتفاظ بالسجل إما لأغراض قانونية أو الاحتياج المتقطع على فترات متباعدة للرجوع إليه.

بعض السجلات لا يكون لها مرحلة خمول، وبعضها يبقى في هذه المرحلة سنين عديدة، وبعضها قد يبقى بها بشكل دائم (طوال عمر المنظمة).

٤- مرحلة التخلص من السجل:

وهي المرحلة التي يتم فيها الاستغناء عن السجل، حيث لا تكون هناك فائدة منه للمنظمة، وليس هناك متطلبات قانونية تدعو للاحتفاظ به، ويمثل الاحتفاظ به تكلفة لا طائل من ورائها.

ويجب العناية في هذه المرحلة بأن يتم التخلص من السجل بالشكل المناسب، مع الاهتمام بإتلاف أو إبادة السجلات السرية وذات الخصوصية بشكل كامل يضمن عدم القدرة على استعادتها أو إعادة إنتاجها من جديد بأي شكل.

المبحث الثاني: إدارة السجلات: المفهوم، التطور، الأهمية، والمجال:

أولاً: مفهوم إدارة السجلات:

تعرف الإدارة بأنها: عملية استخدام موارد المنظمة لتحقيق أهداف معينة من خلال أنشطة التخطيط، التنظيم، القيادة، والتحكم.

وهذا يعني أن إدارة السجلات تتضمن تخطيطاً، تنظيماً وقيادة وتحكماً في الموارد والمتعلقات الخاصة بالسجلات لتحقيق الاستفادة القصوى منها بأقل التكاليف الممكنة.

ومن خلال ما سبق من تعريف للسجل والإدارة وتوضيح لدورة حياة السجل، فإنه يمكن الوصول إلى مفهوم إدارة السجلات، حيث يمكن **تعريف إدارة السجلات** بأنها:

عملية التحكم المنظم في كل السجلات منذ إنشائها، مروراً باستعمالها، حفظها وتخزينها، مناولتها واسترجاعها، وحتى التخلص منها بشكل نهائي.

كما تعرف بأنها:

الإدارة المتخصصة للمعلومات في شكلها المادي منذ إنشائها أو استلامها مروراً بعمليات توزيعها وحفظها ومناولتها، وحتى الاستغناء عنها.

يتضح من خلال هذه التعريفات أن وظيفة إدارة السجلات تهتم بالتحكم في السجل من نشأته مروراً بفترتي النشاط والخمول، وانتهاء بالتخلص من السجل. وأن من المفاهيم الخاطئة عن إدارة السجلات أنها تتضمن فقط المرحلتين الأخيرتين من عمر السجل وهما التخزين والتخلص من السجل.

ويعني تطبيق هذا المفهوم: الاهتمام بمنع إنشاء سجلات غير ضرورية أو الاحتفاظ بنسخ غير ضرورية من السجل، والعناية بكفاءة واقتصادية استخدام السجلات في مرحلتي النشاط والخمول معاً، والتخلص من السجلات فور الاستغناء عنها. وبهذا فإن إدارة السجلات تعزز الاستفادة المثلى من المعلومات مع بقاء التكاليف والمصروفات الخاصة بالاحتفاظ بالسجلات في الحد الأدنى.

ثانياً: تطور وظيفة إدارة السجلات:

نشأت وظيفة إدارة السجلات منذ سنوات طويلة، حيث لا غنى لأي عمل من الأعمال ولا أمة من الأمم عن السجلات وما تتضمنه من معلومات موثقة تحفظ الحقوق وتثبت المعاملات والأحداث، وتجسد الخطط والأفكار والتوقعات المستقبلية، ولذلك فقد وجدت السجلات منذ أقدم العصور، تدون الأحداث وتصف الحوادث وتنقل المعلومات.

تطورت وظيفة إدارة السجلات نتيجة لتوسع المنظمات وأنشطتها الإنتاجية والتجارية، مع زيادة الرقابة الحكومية والدولية، وتقدم وتعقد الخدمات الحكومية، وتوفر النظم والتقنيات الحديثة؛ ويمكن حصر أهم أسباب تطور وظيفة إدارة السجلات إلى شكلها الحالي في الآتي:

١- **توسع المنظمات وزيادة حجمها**، مما أدى إلى زيادة الحاجة للاهتمام بأنشطة التنظيم والرقابة، وبالتالي الحاجة إلى توثيق المعاملات والأنشطة والإجراءات وغيرها، وهو ما أفرز كماً كبيراً من السجلات الضرورية لتحقيق هذه الأنشطة.

٢- **ظهور شركات المساهمة**: وشركات المساهمة يقوم تمويلها على بيع عدد ضخم من الأسهم للجمهور، ويمثل سهم منها حصة في الشركة، وبالتالي يمكن للشركة أن تحصل على رأس مال ضخم جداً وتنفيذ مشروعات غاية في الضخامة تتطلب هياكل إدارية كبيرة ومعقدة، وتسير الأعمال فيها من خلال إجراءات دقيقة وسياسات محكومة بلوائح تأسيسية ونظم قانونية، ويعمل فيها أعداد ضخمة من الموظفين. ومع ضخامة الهيكل والمشروعات، وكبر عدد المساهمين والعاملين لا بد أن يكون الاحتياج للمعلومات كبيراً، وتحتاج إدارتها بصورة كفؤة لإدارة فاعلة تضع النظم

والقواعد والإجراءات الكفيلة بتوفير المعلومات الموثقة في الوقت المناسب والمكان المناسب وللشخص المناسب عند الحاجة، كما تحفظ هذا الكم الهائل من المعلومات من الضياع.

٣- **تعقد الخدمات الحكومية**: حيث هناك العديد من المؤسسات الحكومية التي تضطلع بالكثير من الخدمات العامة، والتي يتطلب الحصول عليها والاستفادة منها من قبل الجمهور وتقديمها من قبل العاملين نظم وإجراءات معقدة لضمان كفاءة استخدام الموارد العامة وحسن خدمة المتعاملين، والعدالة بين المستفيدين. وهذا ولا شك يتطلب توافر معلومات عديدة ودقيقة وبشكل موثق وسريع.

٤- **العولمة**: صار العالم نطاقاً جغرافياً واحداً متفاعلاً، فانتشرت الشركات العالمية العابرة للقارات، وتطورت نشاطات الاستيراد والتصدير وانفتح العالم في وجهها، وامتد نطاق المنافسة من الأطر المحلية إلى الإطار العالمي، مما أوجد حاجة ماسة لمعلومات إضافية عن العالم وأحداثه والأنشطة الدولية في جميع المؤسسات العامة والخاصة، المحلية والدولية، وصار النجاح محكوماً بمدى المعرفة الدقيقة بالأحوال العالمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، والاطلاع على التكنولوجيا والابتكارات الحديثة واتجاهاتها.

٥- **الفضائح والتجاوزات المالية**: تأثرت وظيفة إدارة السجلات كثيراً بالفضائح المالية والتصرفات غير الأخلاقية نهايات القرن العشرين وبدايات القرن الواحد وعشرين من قبل بعض الشركات والمنظمات العالمية الكبيرة، حيث تلاعبت بالمعلومات المالية. واضطرت الدول والمؤسسات إلى إعادة النظر في عمليات إدارة السجلات والمعلومات وكيفية تحديثها وتحسينها، وقامت بوضع قواعد جديدة لتنظيمها،

ومعايير خاصة لمراجعتها وتقويمها. وهذا أدى إلى تشعب عمل مديري السجلات وتداخل واجباتهم مع أقسام تكنولوجيا المعلومات والشئون القانونية في المنظمات.

٦- **وجود منظمات وجهات تهتم بتطوير وتحسين وظيفة إدارة السجلات:** هناك العديد من المنظمات المهنية والفنية المحلية والدولية التي اهتمت بتطوير العمل في مجال إدارة السجلات، ومن ذلك جهود المنظمة الدولية للمعاير (الآيزو) والتي وضعت معياراً لإجراءات وسياسات إدارة السجلات، هو المعيار (ISO 15489)، وقد هدف هذا المعيار لضمان الاهتمام الكافي بالسجلات كافة، وضمان إمكانية استرجاع الأدلة والمعلومات التي تحتويها السجلات بكفاءة وفاعلية من خلال استخدام الممارسات والإجراءات التي يتضمنها المعيار.

٧- **التغيرات التكنولوجية:** حصلت تغييرات عديدة لإدارة السجلات التقليدية بسبب التغيرات التكنولوجية، حيث تطورت التقنيات الذكية والأجهزة الحاسوبية بشكل كبير، واستخدمت تطبيقاتها في مجال إدارة السجلات والمعلومات بشكل فعال. كما تطورت المعدات والأدوات المكتبية الخاصة بحفظ السجلات كماً ونوعاً.

٨- **التشريعات والأنظمة القانونية الخاصة بإدارة السجلات:** أسهمت التشريعات المتعلقة بكيفية تشغيل وحفظ مستندات منظمات الأعمال كذلك في تشكيل دور ووظيفة إدارة السجلات في المنظمات، حيث استلزمت استحداث نظم وأساليب مناسبة لضمان التمشي معها والعمل بموجبها.

مما سبق يتضح أن إدارة السجلات تطورت خلال السنوات الأخيرة تطوراً كبيراً بسبب العديد من العوامل: الوظيفية، الأخلاقية، التشريعية،

التنظيمية، والتكنولوجية، حيث أفرزت بعض هذه التطورات احتياجاً متعاظماً للسجلات وحاجة ملحة لتطوير وظيفة إدارة السجلات توفيراً للمرونة اللازمة للاستفادة من المعلومات وحفظها وسهولة استرجاعها، كما وفر بعضها الآخر النظم والتقنيات المساعدة في تحسين وتطوير شكل السجلات وأداء وظيفة إدارة السجلات.

ثالثاً: أهمية إدارة السجلات في المنظمة:

يمكن تناول أهمية إدارة السجلات في المنظمة من ناحيتين؛ هما: دور إدارة السجلات في المنظمة، وطبيعة وظيفة أدارة السجلات.

١- دور إدارة السجلات في المنظمة:

تعتبر المعلومات من الموارد الهامة والقيمة للمنظمات عموماً ولمنظمات الأعمال خصوصاً- كما سبق بيانه-، ولكي تستمر المنظمات في العمل فهي تحتاج إلى أحدث المعلومات بالشكل المناسب، في الوقت المناسب، وفي المكان المناسب لاتخاذ القرار. ومن هنا يتضح أهمية دور إدارة السجلات كونها إدارة داعمة لإدارة المنظمة في جميع جوانب العمل، ومسئولة عن تزويد الموظفين بما يحتاجونه من المعلومات لأداء أعمالهم والقيام بواجباتهم، وفي نفس الوقت توفير الشفافية في أداء هذه الواجبات.

يظهر من هذا الدور أهمية كبيرة لإدارة السجلات في النواحي الإدارية والمالية والقانونية والمعلوماتية.

- الأهمية الإدارية: وتظهر من خلال توفير المعلومات لاتخاذ القرار، وتوثيق المعاملات والعمليات المختلفة، وإثبات التعليمات والسياسات والخطط وإتاحتها مما يحقق الترابط والاتساق والتكامل بين أجزاء المنظمة، وغير ذلك.

- الأهمية المالية: تعتبر السجلات المالية دليل أساسي على العمليات التجارية والمعاملات وإثبات الحقوق المالية سواء للمنظمة أو للغير، وإظهار نتيجة أعمال المنظمة وإصدار تقاريرها المالية المطلوبة.
- الأهمية القانونية: تلزم القوانين المنظمات الاحتفاظ بأنواع معينة من السجلات والمعلومات وإتاحتها وفق نظام معين، كما تكتسب أهميتها القانونية من جانب آخر كونها توثق المعاملات والحقوق، وتعتبر السجلات أدلة قانونية معتبرة في هذا المجال متى ما كان التعامل معها يتم بطريقة شفافة وموثوقة.
- الأهمية المعلوماتية: تشكل السجلات ذاكرة المنظمة، وتوضح تطورها عبر الزمن والعوامل المؤثرة على هذا التطور، وتساعد في عمل المقارنات بينها وبين غيرها من المنظمات، كما تساعد في توفير البيانات اللازمة لإجراء الدراسات حول الموضوعات المختلفة المتعلقة بالمنظمات، وكيفية حل العديد من المعضلات والمشكلات والأزمات التي تواجهها في النواحي الاقتصادية أو الإدارية أو الإنسانية أو حتى الاجتماعية.

٢- طبيعة وظيفة إدارة السجلات:

تتضمن وظيفة إدارة السجلات ثلاثة أطر أساسية تحدد دور إدارة السجلات في المنظمة؛ وهي: إطار الأعمال، إطار المحاسبة، الإطار الثقافي.

أ/ إطار الأعمال: تعتمد المنظمة على إدارة السجلات بشكل سليم ودقيق وموثوق من أجل تحقيق الكفاءة والفاعلية، وفي إطار الأعمال يتطلب الأمر إنتاج وحفظ السجلات لدعم النشاطات الأساسية للمنظمة وفق الآتي:

- أن تخدم السجلات كأساس لاتخاذ القرار الذي يراعي الاتساق والترابط والموثوقية خلال المنظمة.
- أن تقدم السجلات أدلة على العمل اليومي في المنظمة.
- أن توثق الأداء التنافسي.

ب/ إطار المحاسبة:

إن المحاسبة على الأداء أمر هام لتحقيق الحوكمة (الإدارة المسئولة)، وبدون السجلات فإنه يصعب جداً محاسبة الهيئة الإدارية عن أنشطتها. ويساعد نظام السجلات الجيد في دعم الإدارة المالية الشفافة والمحاسبة في المنظمة، وتوفير أدوات إثبات موثوقة يمكن أن تستخدم كأدلة على تحديد الانحرافات عن الإجراءات والنظم واللوائح المنظمة للعمل من قبل المديرين والمسئولين، وتجاوز الخطط والأهداف والمهام الموكلة لهم، ومراجعة وتقويم الأداء بشكل عام. وكما تساعد السجلات على المحاسبة عن الأداء داخلياً، فإنها تسهم كذلك في توفير المعلومات للجمهور لنقد ومساءلة ومحاسبة المسئولين.

وترتكز الإدارة الاستراتيجية للسجلات من أجل المحاسبة على الآتي:

- تدريب مديري السجلات على التحكم في السجلات وعلى ملاحظة نواحي الفساد والتجاوز.
- تطوير القدرات الأساسية للتعامل مع الملفات وتجذير الأخلاقيات الاحترافية بين مديري السجلات.
- زيادة الوعي بدور إدارة السجلات في وضع النظم الكفؤة لإدارة سجلات المنظمة.
- تنميط نظم وأشكال المستندات.
- تشجيع مناخ يضمن حفظ واستخدام السجلات بشكل جيد.

- تحسين الوعي حول مقاييس الفساد.
- المساهمة في أبحاث دور إدارة السجلات في المحاسبة.

إن غياب النظم الرقابية القوية للسجلات، قد يؤدي إلى عدم حفظها في موقعها الصحيح، أو إخفاءها قصداً، أو ضياعها، أو سرقتها، أو حتى إتلافها. وهذا مما يسهم في ازدهار التلاعب والفساد. ولذلك فإن إدارة السجلات تحتاج إلى العناية بجميع مراحل دورة حياة السجل للنجاح في محاربة ومنع الفساد والتلاعب.

ج/ الإطار الثقافي:

للسجلات فائدة ثقافية كبيرة، كونها تمثل إرث المنظمات، وبالتالي يستفيد منها الباحثون في دراسة وتتبع العديد من المسائل والظواهر التي تساعد على تثقيف الأجيال الجديدة وتوضيح معالم الطريق لها.

رابعاً: مجال عمل وظيفة إدارة السجلات:

مما سبق يتبين أن إدارة السجلات مجال واسع يتضمن العديد من النواحي؛ منها:

١- وضع السياسة الخاصة بإنشاء السجلات وتبادلها.

٢- حفظ السجلات: للتأكد من إتاحتها طوال فترة الاحتياج إليها سواء للأغراض القانونية، المالية، العملياتية، أو التاريخية.

٣- تخزين السجلات الخاملة بشكل يضمن سرعة استعادتها عند الحاجة.

٤- حماية السجلات الحيوية/ الهامة: وهي السجلات الضرورية لاستمرار عمل المنظمة وبقائها.

٥- وضع وتنفيذ أنظمة الملفات للتعامل مع السجلات النشطة.

٦- الاستفادة من التقنيات الحديثة في التعامل مع السجلات النشطة.

٧- إدارة النماذج الخاصة بالتحكم في السجلات والسيطرة عليها.

٨- إدارة التقارير الخاصة بالسجلات؛ وهي كذلك وسيلة تسهم في التحكم بالسجلات متى ما تم تصميمها واستخدامها بشكل فعال.

المبحث الثالث: مشكلات وتحديات إدارة السجلات:

هناك العديد من المشكلات والتحديات التي تواجه إدارة السجلات، ويؤدي عدم التعامل الرشيد معها إلى ضعف كفاءة وفاعلية وحدة إدارة السجلات. ويمكن تقسيم هذه المشكلات والتحديات إلى قسمين: مشكلات إدارة السجلات المرتبطة بالكفاءة، وتحديات إدارة السجلات المرتبطة بالفاعلية.

أولاً: مشكلات إدارة السجلات:

هناك العديد من المشكلات التي قد تقع وتؤدي إلى إعاقة أداء إدارة السجلات، وبالتالي تؤثر سلباً على كفاءتها؛ ومن أهم أنواع هذه المشكلات: المشكلات الإدارية، المشكلات الإنسانية، مشكلات قصور الإجراءات، مشكلات المعدات، مشكلات استخدام المساحات المتاحة، ومشكلات التكاليف المرتفعة.

١- المشكلات الإدارية:

وتظهر في أشكال عدة؛ منها:

- عدم وجود خطط للتعامل مع المشكلات المتوقعة في مجال إدارة السجلات.
- عدم وجود خطط واضحة لحفظ السجلات والإبقاء عليها أو التصرف فيها.

في هذا المجال.

- عدم وجود معايير لتقييم العاملين في هذا المجال.

إن هذا القصور في الخطط والمعايير المهمة لإدارة السجلات لا شك يؤثر بشكل كبير على الأداء الكلي لإدارة السجلات، بل ويتسبب في حدوث العديد من الاختناقات والأزمات جراء ضياع المستندات والمعلومات، وعدم حرفية أداء العاملين، وتعدد أشكال الحفظ والتصنيف مما يتسبب في فوضى وتكدس وتفويت فرصة الاستفادة من المعلومات التي تحتويها السجلات بالشكل والوقت المناسبين.

٢- المشكلات الإنسانية:

ونعني بها المشكلات التي تحصل بسبب العامل الإنساني، سواء فيما يتعلق بتصورات العاملين أو تصرفاتهم. وتتبدى هذه المشكلات في المظاهر الآتية:

- التهوين من شأن أهمية السجلات: فبعض كبار المديرين في المنظمات لا يولون إدارة السجلات أهمية كبيرة لاعتقادهم بهوان شأنها، وعدم أهميتها، وتؤدي هذه التوجهات السلبية إلى إهمال إدارة السجلات بشكل مناسب وبالتالي تضيع بعض السجلات المهمة والحيوية للمنظمة، وتتكبد المنظمة في العديد من الحالات خسائر كبيرة سواء في سمعتها أو في تضييع الفرص أو في إهدار الحقوق بسبب إهمال السجلات.
- افتراض علم الناس بكيفية استخدام الملفات وتخزينها واسترجاعها (استعادتها من مكان التخزين عند الحاجة): فبعض المديرين أيضاً يتصورون أن التعامل مع السجلات عمل روتيني بسيط يمكن أن يقوم به كل الناس بدون مشاكل. وهذا يؤدي إلى نتائج شبيهة

بمشاكل التهوين من شأن السجلات، إذ كلها توجهات سلبية تؤدي إلى إهمال إدارة السجلات وضياع السجلات.

- قيام بعض الموظفين بركن السجلات في أدراجهم وعدم إرجاعها إلى أماكن تخزينها الأصلية بعد الاستفادة منها: إن بعض الموظفين يسيئون التصرف فيكدسون الملفات في أدراجهم للاستخدامات اللاحقة المتوقعة أو بدافع اللامبالاة فقط، مما يترتب عليه فقدانها من الآخرين الذين يستخدمونها ويستفيدون منها، وبالتالي تعتبر ضائعة مما يؤثر في أعمال ذوي العلاقة بها.

وفي واقع الأمر فإن المشكلة الإنسانية هي نتاج مشكلة إدارية تتعلق بإدارة العنصر البشري في المنظمة.

٣- قصور الإجراءات:

تحدث العديد من المشكلات في إدارة السجلات بسبب قصور الإجراءات الموضوعة في التعامل معها، سواء في ناحية إنشاء السجلات، أو تبادلها، أو تصنيفها وفرزها، أو حفظها، أو استرجاعها، أو طلبها، ... وتتبدى هذه المشكلة في المظاهر الآتية:

- عدم تنظيم المستندات والسجلات في الملفات سواء في شكل مادي أو إلكتروني.
- الشحن الزائد وتكديس الملفات بالمستندات.
- الفهرسة والعلامات السيئة وغير الواضحة.
- سوء تنظيم الملفات أو عدم عمل ملفات مما يؤدي إلى الضياع أو التلف أو عدم القدرة على الوصول إليها.
- العجز عن حماية السجلات.
- وضع السجلات وسحبها من أماكنها بدون صلاحيات مناسبة.

إن قصور الإجراءات وضعفها يؤدي إلى العديد من المشكلات، ولا بد من وضع إجراءات شاملة ومحكمة في جميع الجوانب الخاصة بالسجلات، وبحيث تراعي خصوصية وسرية المعلومات الهامة والشخصية، وتوفير المعلومات بسرعة وسهولة، وحفظ السجلات بشكل آمن من التلف والضياع والتلصص.

٤- مشكلات المعدات:

وتظهر هذه المشكلات من الآتي:

- عدم وجود معايير واضحة للمعدات التي تحتاجها إدارة السجلات.
- عدم توفير المعدات الهامة والضرورية في إدارة السجلات، ومنها مثلاً معدات الإطفاء ومقاومة النيران.
- توفير معدات لا تتناسب مع الحاجة، مثلاً: يتم شراء حاويات حفظ أوراق بحجم أصغر من حجم السجلات المستخدمة.
- عدم توفير المعدات والنظم الآلية، أو عدم الاستخدام المناسب لها بحيث لا يستفاد منها بالشكل الأمثل.

كثيراً ما يكون أساس المشكلات المتعلقة بالمعدات: سوء التخطيط، وعدم وجود برامج خاصة بإدارة السجلات، وعدم الاهتمام بإدارة السجلات عموماً، كما قد يكون للكادر البشري العامل فيها دوراً مقدراً لفقد التدريب أو عدم معرفة كيفية وأساليب التصرف مع السجلات.

٥- مشكلات استغلال المساحة المتاحة:

من المشكلات التي تواجه إدارة السجلات سوء استغلال المساحات والحيز المكاني المتاح، وذلك بسبب سوء تنظيم مكان تخزين السجلات، وعدم استخدام وسائل التخزين المناسبة للمساحة المتاحة، ومقاومة بعض العاملين لاستخدام الوسائل والوسائط التكنولوجية الحديثة في حفظ

السجلات وتخزينها كالأسطوانات الممغنطة والمدمجة. وتتمظهر هذه المشكلة في تكدس الملفات وتناثرها في كل مكان ازدحام المكاتب بدواليب التخزين والملفات، مما ينتج عنه بيئة عمل مزدحمة ومربكة.

٦- التكاليف المرتفعة للسجلات:

تنتج هذه المشكلة عن المشكلات سابقة الذكر؛ حيث تؤدي كل منها إلى زيادة في تكلفة إدارة السجلات، وكلما تعاظمت وتعددت المشكلات، كلما زادت التكاليف.

ثانياً: تحديات إدارة السجلات:

هناك العديد من التحديات التي تواجه إدارة السجلات بشكل مستمر، ويمكن تلخيصها في الآتي:

١- التحديات الاقتصادية:

وهي تحديات زيادة الإنجاز والعمل، مع تحجيم وتقليل النفقات والتكاليف في نفس الوقت.

٢- التحديات الاستراتيجية:

وهي التحديات التي تواجه إدارة السجلات في مجال التركيز على النتائج وتقويمها والعمل على تحسينها، والتخلص من الملهيات التي تصرف عن هذا الأمر.

٣- التحديات التنظيمية:

وهي التحديات التي تنتج عن التعامل مع شركاء مختلفين متنوعين، لكل منهم أساليبه ونظمه وإجراءاته وبرامجه وتقاليده ومرجعياته. والمنظمة هي نظام مفتوح كما سبق الإشارة إليه، وبالتالي تتعامل مع العديد من الأطراف الخارجية كالحكومة، الموردين، العملاء، ... ، مما يمثل تحدياً

كبيراً في كيفية تنظيم إدارة السجلات بحيث يستوعب هذه الاختلافات دون التأثير في كفاءة وفاعلية أداء إدارة السجلات.

٤- التحديات الثقافية:

وهي تحديات تنتج عن اختلاف العاملين والمتعاملين مع إدارة السجلات في قيمهم وأعرافهم ومرجعياتهم وثقافاتهم، ويتمثل التحدي في كيفية صهر هذه الثقافات والقيم والعادات والمرجعيات المختلفة للعاملين في بوتقة واحدة لصالح العمل.

٥- التحديات التقنية:

وتتمثل في القدرة على التركيز المستمر على إدارة النهايات وليس الوسائل، بمعنى: التركيز على الاستفادة من الوسائل التقنية والتكنولوجية الحديثة، دون الانشغال بالأمور المظهرية.

الفصل الثاني

تنظيم السجلات

الفصل الثاني: تنظيم السجلات

المبحث الأول: تصنيف وفرز السجلات

أولاً: معنى تصنيف وفرز السجلات:

يعني تصنيف السجلات: ترتيب السجلات وتنظيمها في مجموعات لكل منها خصائص وسمات مشتركة مؤتلفة متناسقة، وذلك حتى يسهل تحديد أماكن الاحتفاظ بها، والأشخاص الذين يحتاجونها، وحتى يمكن الرجوع إليها بيسر وسهولة عند الحاجة.

أما الفرز فنعني به: المجهود الذي يبذل من أجل تحديد صنف كل سجل من السجلات حسب خارطة التصنيف المعمول بها.

ثانياً: أهمية تصنيف وفرز السجلات:

تنبع أهمية تصنيف وفرز السجلات من سماتها الآتية:

١- كثرة السجلات التي تتعامل معها المنظمة مما قد يسبب الفوضى والضياع.

٢- اختلاف الوسائط التي تحمل هذه السجلات بين الورقي والإلكتروني والأثيري (الشبكات والتخزين السحابي).

٣- تنوع المواد التي تحملها السجلات بين المكتوب والمسموع والصوتي والمرئي والبرامج والتطبيقات الحاسوبية... .

٤- اختلاف السجلات من ناحية قيمتها وأهميتها.

ينتج عن السمات السابقة أن الأماكن التي تناسب حفظ بعض أنواع السجلات قد لا يناسب بعضها الآخر، وأن بعض الأشخاص في المنظمة أو المتعاملين معها يحتاجون لجزء معين من السجلات بينما آخرون يحتاجون

أجزاء أخرى، وأن بعض السجلات تحتاج إلى اهتمام خاص وحفظ آمن وبعضها لا يحتاج إلى ذلك.

عملية التصنيف والفرز إذاً تهتم بالتفريق بين السجلات وفق معيار معين بحيث يتم تجميع كل قسم من السجلات في مكان خاص بها، يضمن حفظها بشكل مناسب، وإتاحتها للأشخاص المناسبين بالطريقة المناسبة وبسرعة. وقد ينشأ عن ذلك تعدد أماكن حفظ السجلات، وترتيب كل صنف من السجلات بشكل منفصل.

ثالثاً: طرق تصنيف السجلات:

ظهرت طرق عديدة لتصنيف السجلات؛ بيد أن أهم هذه الطرق وأكثرها شهرة ثلاث؛ هي: التصنيف حسب نوعية الاستعمال، التصنيف حسب محل الاستعمال، التصنيف حسب قيمة السجلات.

١- التصنيف حسب نوعية الاستعمال:

يتم تصنيف السجلات حسب هذه الطريقة إلى: مستندات معاملات، ومستندات مرجعية.

أ/ مستندات المعاملات:

هي السجلات التي تستعمل في تسيير العمل اليومي بالمنظمة، وتتضمن بشكل أساس النماذج اليدوية أو الإلكترونية. ومن أمثلتها: الفواتير، طلبات الشراء والبيع، الطلبات، الشيكات البنكية، الإقرارات، العقود، بواليص الشحن، وسجلات شئون الأفراد كطلبات التوظيف وتقارير الحضور والانصراف، ...

ب/ المستندات المرجعية:

هي عبارة عن السجلات التي تحتوي على معلومات تحتاجها المنظمة للاستمرار في عملياتها وأنشطتها على مدى زمني طويل. حيث يتم الرجوع

إليها باستمرار للحصول على المعلومات المتعلقة بالقرارات، الكميات المقدرة للشراء من الأصناف المختلفة، مستندات إقرار السياسة الإدارية بالمنظمة، وخطط تسيير العمل في المنظمة وغيرها من المعلومات التي يحتاج إليها باستمرار.

من أمثلة المستندات المرجعية التي تستخدم في المكاتب عادة: خطابات الأعمال، التقارير، البريد الإلكتروني المتبادل داخلياً. ومن أمثلتها أيضاً: الكتالوجات، قوائم الأسعار، المطويات، الكتيبات.

٢- التصنيف حسب مكان الاستعمال أو الاستخدام:

تصنف السجلات حسب مكان الاستعمال إلى نوعين من السجلات؛ هما: السجلات الخارجية والسجلات الداخلية.

أ/ السجلات الخارجية:

هي سجلات يتم إنشاؤها داخل المنظمة للاستعمال خارج المنظمة؛ ومن أمثلتها: الفاكسات، الرسائل العادية والإلكترونية التي يتم إرسالها إلى الزبائن، الموردين، المؤسسات الحكومية، ...

ب/ السجلات الداخلية:

هي السجلات التي تحتوي على معلومات تشغيلية تحتاجها المنظمة، وهي المجموعة الأكبر عادة من السجلات. ويتم إنشاء هذه السجلات داخل أو خارج المنظمة، لكنها تستخدم في الداخل.

من أمثلة السجلات الداخلية: سجلات الرواتب، النشرات، الرسائل الإعلامية الداخلية، الأنظمة الحكومية، والمراسلات بين أجزاء ووحدات المنظمة (المذكرات والرسائل الإلكترونية، طلبات الشراء، التقارير).

٣- التصنيف حسب قيمة أو أهمية السجل للمنظمة:

تصنف السجلات طبقاً لهذه الطريقة من خلال تحديد قيمة كل سجل وأهميته عبر تحليل استعمالات كل مجموعة من مجموعات السجلات الرئيسية واحتياجات حفظها. ويستخدم هذا التقييم لتأسيس وتطوير برامج حماية وحفظ السجلات، وجدولة مدد حفظها، وأماكن وضعها في المنظمة، وصلاحيات التعامل معها.

ورغم أن العوامل التي تحدد أهمية السجل هي عوامل داخلية، إلاّ أن هناك بعض العوامل الخارجية التي تسهم في التأثير على قيمة بعض السجلات؛ منها: التشريعات والقوانين الحديثة، والتي جعلت من الاحتفاظ ببعض السجلات المحددة مسألة شديدة الأهمية، بحيث يمكن أن تترتب مسئوليات قانونية أو غرامات مالية ضخمة أو تكاليف كبيرة جراء ضياع أو تلف هذه السجلات المحددة.

يمكن حصر العوامل المؤثرة على أهمية السجل وتحديد قيمته ومستوى الحماية الذي يحتاجه في الآتي:

أ/ مدة الاحتياج إلى السجل: فكلما زادت مدة الاحتياج للسجل كلما كانت أهميته أكبر ومستوى الحماية الذي يحتاجه أعلى والعكس.

ب/ علاقة السجل بالعمل الجاري في المنظمة: كلما كان السجل ضرورياً للعمل الجاري بالمنظمة كلما ارتفعت أهميته وقيمته.

ج/ ارتباط السجل بمتطلبات قانونية معينة: كلما كانت هناك متطلبات قانونية متعلقة بالسجل ومستوى ضرر أكبر للمنظمة جراء ضياعه أو تلفه كلما زادت قيمته وأهميته، واحتياجه لمستوى أعلى من الحماية.

د/ مدى سهولة أو صعوبة إعادة تكوين السجل في حالة ضياعه أو تلفه: كلما كانت استعادة محتويات السجل سهلة كلما تدنى مستوى

أهميته، والعكس؛ وبعض السجلات قد يكون من المتعذر بل المستحيل استعادتها مرة أخرى ولذلك يتطلب حماية قصوى (مثال: المخطوطات ذات القيمة القانونية مثل الأدلة أو الوصايا، أو الصادرة من جهات زالت من الوجود أو تعاقدات لم يتم تسجيلها في الجهات الحكومية).

تسهم عمليات الفرز من خلال معايير التقييم أعلاه في تصنيف السجلات حسب قيمتها لتحديد مستوى الحماية والحفظ الذي يحتاجه كل سجل، وتقدير مستوى الإنفاق والتجهيزات المطلوبة لحمايتها والتحوط من ضياعها.

بموجب هذه الطريقة يتم تصنيف السجلات إلى أربعة أصناف؛ وهي: السجلات الحيوية (الضرورية)، السجلات الهامة، السجلات المفيدة، السجلات غير الضرورية. وتفصيلها كالآتي:

أ/ السجلات الحيوية (Vital Records):

هي السجلات الضرورية جداً والتي لا غنى للمنظمة عنها في مزاولة أنشطتها المختلفة، وقد يترتب على ضياعها أو تلفها أضرار بالغة بالمنظمة يمكن أن تؤدي إلى توقفها عن العمل. ويمكن أن يتضمن هذا النوع: السجلات ذات الخصوصية والسرية والتي قد يؤدي الاطلاع عليها إلى خسائر فادحة للمنظمة، وفقدانها المبادرة في الأسواق والمنافسة. هذا الصنف من السجلات لا يمكن تعويضه في العادة إذا فقد، ويحتاج إلى الحماية القصوى الممكنة.

من أمثلتها كذلك: الأوراق القانونية، أوراق حصر الممتلكات، تقارير المساهمين، مستندات التأسيس...

ب/ السجلات الهامة (Important Records):

هي سجلات تساعد المنظمة على القيام بعملياتها الإدارية ومزاولة أنشطتها الإنتاجية والخدمية، وهي سجلات يمكن إحلالها وتعويضها عادة إذا ضاعت أو تلفت لكن التكاليف التي تتكبدها المنظمة في سبيل ذلك تكون مرتفعة جداً، ولذلك فإنه من المهم توفير درجة عالية من الحماية لها.

من أمثلتها: سجلات الموظفين، سجلات المبيعات، السجلات المالية، بعض المراسلات والتقارير المنتقاه، التعاقدات.

ج/ السجلات المفيدة (Useful Records):

وهي سجلات تعين على أداء العمل الإداري والتشغيلي في المنظمة، ويمكن تعويضها عادة في حالة الضياع أو التلف بتكاليف بسيطة، ولذلك فهي تحتاج إلى حماية متدنية إلى متوسطة.

من أمثلتها: المراسلات العامة، كشوفات الحساب البنكية، ...

د/ السجلات غير الضرورية (Nonessential Records):

وهي السجلات التي تم استخدامها ولا يتوقع الاستفادة منها بعد الاستخدام الأول، ولهذا فهي لا تحتاج إلاّ إلى الحد الأدنى من الحماية.

من أمثلتها: الإعلانات والنشرات الموجهة للموظفين، التنويهات والرسائل الهاتفية والإلكترونية الروتينية المتكررة، رسائل التذكير، ...

من المهم هنا التمييز بين ثلاثة موضوعات؛ هي: أنواع السجلات وتصنيف وفرز السجلات، وترتيب السجلات؛ فالحديث عن أنواع السجلات يتناول التمييز بشكل عام بين طبيعة المعلومات والبيانات التي تحويها السجلات ومجالات استخدامها، أما تصنيف وفرز السجلات فيهتم بتقسيم السجلات بحيث تتحدد كيفية التعامل معها من ناحية: تحديد أماكن الحفظ: (أماكن الاحتياج لها واستخدامها (المكاتب)، أم مستودعات مخصصة

للسجلات (مخازن سجلات))، ومن ناحية: تقدير درجة التأمين والحماية التي يستحقها كل سجل (وبالتالي تحديد التجهيزات التي يحتاجها الحفظ، والإجراءات اللازمة للاطلاع والتسليم/ المناولة، ...) ومن ناحية مدد الاحتفاظ بها، وكيفية التخلص منها عند الحاجة، ومن ناحية تحديد أحقية الأشخاص في الاطلاع عليها، وغير ذلك من النواحي العملية المرتبطة بالتعامل مع السجلات. أما ترتيب السجلات فيتناول الطريقة التي يتم بها ترتيب السجلات داخل مستودع حفظ، فيتم ترتيب السجلات المرجعية مثلاً في أماكن حفظها وتخزينها بطريقة ترتيب معينة، ويتم ترتيب سجلات المعاملات مثلاً بشكل منفصل عن السجلات المرجعية في دواليب المكاتب لكن بنفس طريقة الترتيب، وهكذا، فينتج عن عملية التصنيف: حفظ السجلات في أماكن مختلفة، وينتج عن عملية الترتيب: وجود نسق معين معلوم في تنظيم السجلات يضمن سهولة العثور على السجل في مكان حفظه عند الحاجة.

المبحث الثاني: مناهج ترتيب السجلات:

هناك العديد من المناهج التي تستخدم لترتيب السجلات بشكل منظم وواضح في أماكن الحفظ في المنظمات؛ وتمثل كل منهجية من هذه المناهج خياراً بديلاً يمكن استخدامه لتنظيم السجلات في أماكن الحفظ؛ ومن أهم هذه المناهج: الترتيب الاسمي، الترتيب الموضوعي، الترتيب الجغرافي، الترتيب الزمني أو التاريخي، الترتيب الشكلي.

أولاً: الترتيب الاسمي:

يعتمد ترتيب السجلات حسب هذه المنهجية على الأسماء، ويعني أن يتم تجميع الوثائق والمستندات الخاصة بشخص معين أو جهة محددة مع بعضها البعض في شكل ملف واحد أو سجل واحد، ويتم ترتيب الملفات/ السجلات حسب الأسماء سواء كانت أسماء أشخاص أو جهات اعتبارية (كمنظمات أعمال أو دوائر حكومية)، بغض النظر عن موضوعها أو جهتها أو زمنها أو شكلها.

تستخدم هذه المنهجية في المنظمات التي يعتمد عملها على أسماء الأشخاص أو المؤسسات: مثل:

- إدارات استخراج الجوازات.
- إدارات المرور واستخراج رخص القيادة.
- البنوك في إدارة حسابات العملاء.
- المدارس والمؤسسات التعليمية (ملفات الطلبة).
- المستشفيات (ملفات المرضى).

ولاختيار الاسم الصحيح للملف الذي يتم ترتيب السجل في مكان الحفظ على أساسه توجد قواعد ونظم تساعد في ذلك. ففي المراسلات مثلاً قد تظهر أسماء مختلفة في أماكن عدة من الخطاب؛ فقد يظهر اسم ما في الترويسة وأسماء أخرى في العنوان أو المتن أو مكان التوقيع. ولإيجاد الملف بسرعة بعد حفظه ينبغي اختيار الاسم الصحيح من بين هذه الأسماء لاستخدامه في الفهرسة. وسيتم تناول هذه القواعد لاحقاً.

ثانياً: الترتيب الموضوعي:

يعني الترتيب الموضوعي: وضع جميع السجلات المتعلقة بموضوع معين في ملف واحد أو مكان واحد ولو وردت من مصادر متعددة في أوقات متعددة أو كانت تخص أشخاصاً مختلفين.

يعتبر الترتيب الموضوعي من الطرق الصعبة في تنظيم السجلات في أماكن الحفظ والتخزين لاحتمال الالتباس والاشتباه في موضوع المستند المراد حفظه، وبالتالي يحتاج العمل به إلى تدريب العاملين في السجلات بشكل كاف.

تقوم هذه الطريقة على أساس نشاط المنظمة، وتسلسل بشكل منطقي إلى فروع كل نشاط. مثال: شئون الموظفين، حيث تنضوي تحتها العديد من الموضوعات مثل: التدريب، الإجازات، الترقيات، .... وفي نفس الوقت تنضوي تحت الإجازات: الإجازات المرضية، الإجازات السنوية، الإجازات الاضطرارية، الإجازات الدراسية، ... ؛ الشكل٢ /١ يوضح هذه الطريقة.

شكل٢ /١ : الترتيب الموضوعي



مميزات الترتيب الموضوعي:

١- سهولة الوصول إلى المستند إذا عُرِف موضوعه.

٢- لا تحتاج إلى تجهيزات خاصة لتطبيقها.

٣- تقوم على أساس تقسيم الموضوعات إلى أبواب ثم فصول ثم فروع...

أما عيوبه:

١- البطء: فالموظف يحتاج لتحديد موضوع المستند إلى قراءته بصورة جيدة.

٢- زيادة التكاليف: نسبة لصعوبة تطبيقها فإنها تحتاج إلى موظفين مدربين وبالتالي ارتفاع أجور العاملين المدربين، أو تحمل عبء تدريبهم إذا لم يكونوا مدربين.

ثالثاً: الترتيب الجغرافي

ترتب السجلات حسب هذه الطريقة إلى مجموعات حسب الموقع الجغرافي، بحث تكون الملفات الخاصة بمنطقة واحدة (مدينة، محافظة، دولة، ...) مجتمعة في مكان واحد، ويتم ترتيب سجلات كل منطقة حسب فروع أو مستويات المناطق الأدنى: مثلا المدينة تقسم إلى أحياء، والأحياء إلى شوارع، والشوارع إلى مباني، وهكذا.... كذلك يمكن أن يتم ترتيب السجلات فرعياً حسب أسماء الأشخاص أو المؤسسات بالطريقة الأبجدية.

يناسب هذا الأسلوب الشركات التي تعمل في مناطق جغرافية متعددة: مثل: شركات التوزيع، وكالات السفر والسياحة، وزارات الخارجية، وشركات الشحن....

من مزايا هذا الترتيب:

١- الوصول بسرعة للملف عند معرفة منطقة صاحبه.

٢- لا تختلط ملفات الأشخاص الذين تتشابه أسماؤهم بسبب اختلاف مناطقهم.

٣- لا تحتاج إلى استخدام فهارس.

أما عيوبه فتتمثل في الآتي:

١- لا يمكن استخراج أي ملف إلاّ إذا عُرف عنوان صاحبه.

٢- قد يحدث خلط في حفظ الملفات إذا كان العاملين جاهلين بأسماء المدن ومواقعها مثلاً.

رابعاً: الترتيب الزمني أو التاريخي:

ترتب السجلات وفق هذه الطريقة حسب التاريخ الذي وصلت فيه إلى المؤسسة أو أنشئت فيه.

يتم تجميع السجلات الخاصة بمعاملات شهر معين في مكان وحد وتسلسل حسب أيام وصولها من الشهر، وبالتالي يمكن عمل ملف واحد لجميع المستندات التي تستلم في يوم معين من الشهر، وتوضع السجلات الخاصة بشهر ما في درج أو صندوق معين، وهكذا.

يستخدم هذا الأسلوب كثيراً في حفظ السجلات الآتية::

١- أوراق القبض والشيكات حسب تاريخ استحقاقها.

٢- الصحف والمجلات حسب تاريخ صدورها.

٣- القرارات والأنظمة واللوائح والتعليمات الخاصة بكل سنة.

٤- أوراق الميزانية العمومية تجمع سنة بسنة.

٥- صور الخطابات الصادرة.

استخدام طريقة الترتيب الزمني لحفظ وتنظيم مستندات ملف التذكير:

في بعض الأحيان يستخدم ملف خاص لحفظ وترتيب السجلات التي تحتاج إلى مراجعة أو تحتوي على أعمال غير منتهية أو معلقة، ويسمى هذا الملف بملف التذكير، وقد يطلق عليه أيضاً: ملف الأعمال المعلقة، أو ملف الانتظار.

يتضمن مثل هذا الملف المستندات الخاصة بالمناسبات الدورية أو التي لم يحن أوانها بعد، أو المستندات التي ينبغي التصرف بموجبها في وقت مستقبلي محدد. وتقوم آلية استخدامه على أن ترتيب السجلات فيه على التسلسل الزمني وحسب الوقت الذي يحتاج فيه إلى العناية والتعامل مع السجل.

تتم مراجعة ملف التذكير بشكل يومي لمعرفة ما ينبغي عمله حسب هذه المستندات في هذا اليوم، أو الأيام التالية، ويتم تحويل المستندات التي تم العمل بموجبها إلى آخر الملف وتنقل المستندات التي ينبغي التعامل معها حسب التاريخ الأقرب فالأقرب إلى الأمام.

هناك ملفات يتم تجهيزها خصوصاً لهذا الغرض حسب الشهر واليوم لترتيب المستندات والسجلات بالتسلسل الزمني.

خامساً: الترتيب الشكلي:

ويعني تجميع السجلات وترتيبها حسب شكلها الظاهري أو صياغتها الشكلية؛ وبهذا يمكن أن يتم ترتيب السجلات انطلاقاً من شكلها بطريقتين:

أ- **حسب الشكل الظاهري للسجلات:** من حيث: اللون، الكتلة، الحجم (الخرائط، الاسطوانات، ...)

ب- **حسب الصياغة:** قرار، تعميم، فواتير، (ملف قرارات، ملف تعميمات، ملف فواتير، ...

إن هذه الطرق المتعددة والمتنوعة في ترتيب السجلات المحفوظة تساعد المنظمات على اختيار الأسلوب الأمثل لظروف وطبيعة عملها. فقد تحتاج إلى استخدام الطريقة التاريخية إذا كانت سجلاتها تخضع لنسق تاريخي معين،

كما قد تستخدم الطريقة الشكلية إذا كانت هناك أشكال مختلفة من السجلات التي تتعامل معها.

بيد أنه كثيراً ما تستخدم عدة طرق في آن واحد في المنظمة، فيتم ترتيب السجلات في المستوى الأول على أساس الموضوع مثلاً، ثم ترتب المستندات الفرعية داخل كل موضوع على أساس التسلسل التاريخي أو الاسمي أو غير ذلك.

يسهم الوعي بالطرق المتاحة لترتيب السجلات في وضع نظام جيد لإدارتها.. نظام يراعي طبيعة العمل والسجلات، كما يراعي المرونة والفعالية.

المبحث الثالث: طرق الفهرسة

الفهرسة عملية ذهنية تهتم بالطريقة الصحيحة لترميز الملف أو تسميته. ولتحقيق هذه الغاية (تسمية/ترميز الملف) يتم اتباع قواعد ومناهج معينة بدقة من قبل العاملين في حفظ السجلات، ويستفاد من ذلك أن يتم تخزين الملف وحفظه باسم مميز وفي المكان الصحيح بحيث يمكن الرجوع إليه بسهولة ويسر.

سيتم الحديث عن الفهرسة بشكل مفصل لاحقاً؛ ويهمنا هنا توضيح أهم الطرق التي تستخدم في فهرسة السجلات؛ وهي: طريقة التسلسل الأبجدي، طريقة التسلسل العددي المستمر، طريقة التصنيف العشري، وطريقة التصنيف العددي العنقودي (المتسلسل).

أولاً: طريقة التسلسل الأبجدي/ الهجائي (الطريقة الهجائية)

تعتبر الطريقة الهجائية أو طريقة التسلسل الأبجدي من الطرق الأساسية في الفهرسة، والتي استخدمت من زمن بعيد. وينبغي للعاملين في

مجال إدارة السجلات أن يكونوا على علم بهذه الطريقة باعتبارها حجر الزاوية في فهم أساسيات الفهرسة.

تستخدم هذه الطريقة في المؤسسات التي تكثر من التعامل مع السجلات المادية الملموسة، لاسيما المستندات والملفات الورقية.

ويتبع في ترميز الملفات الورقية حسب الطريقة الهجائية؛ الآتي:

- وضع فواصل وترية بين مكونات رقم الإيداع (ألفاظ اسم الملف أو السجل) مثلاً: البيض/علي/سالم.
- وضع خط تحت الوحدة المفتاحية: مثلاً: البيض/ علي/ سالم.
- ترقيم الوحدات التالية للوحدة المفتاحية: مثلاً: البيض/ ²علي/ ³سالم.

يمكن أن يكون ترميز المستند على الكتابة الأصلية الظاهرة فيه، لكن يفضل نقل الاسم في مكان بارز من المستند، ثم وضع هذه العلامات عليه لتحديد رقم الإيداع الخاص به. وعلى كل حال فإن اتباع الطريقة التي تم اعتمادها في نظام الفهرسة بالمنظمة هو الأولى.

الأساس الذي تقوم عليه الفهرسة الهجائية:

تقوم الفهرسة الهجائية على أساس ترتيب الملفات وحفظها حسب تسلسل حروف أسماء الملفات، بمعنى أن الملفات التي تبدأ أسماؤها بحرف الألف يتم وضعها مع بعضها البعض ويكون لها الأولوية في مكان التخزين، والملفات التي تبدأ بالحرف باء تصنف وتفرز مع بعضها البعض، وتكون تالية للملفات التي تبدأ بحرف الألف،... وهكذا.

أما الملفات التي تبدأ بحرف الألف نفسها فيتم فرزها حسب الحرف الثاني من اسم الملف، فتكون الأولوية في الترتيب للملف الذي يكون حرفه الثاني أ، وبعده التي يكون الحرف الثاني من اسم الملف ب، وبعده الذي يكون حرفه الثالث ج (إذا كان ترتيب الحروف المعتمد أ ب ج د هـ و ز...)

أو ت (إذا كان ترتيب الحروف المعتمد أ ب ت ث ج ح خ د ذ ر ز...). أما التي تتشابه في الحرف الثاني فينتقل في فرزها إلى الحرف الثالث، وهكذا....

كذلك الملفات التي تبدأ بحرف الباء يتم فرزها حسب الحرف الثاني، ثم الثالث. وهكذا بقية الملفات التي تبدأ بالحروف الأخرى.

فإذا تطابقت الكلمة الأولى في ملفين فإنه يلجأ إلى الحرف الأول من الكلمة التالية ثم الحرف الثاني ثم الثالث... ، أي: إذا تطابق جزء من أول أسماء عدة ملفات أو ملفين فإنه يتم اللجوء إلى الحرف التالي للتفريق بينها وترتيبها حسب التسلسل الهجائي المعتمد.

مزايا الفهرسة بطريقة التسلسل الأبجدي:

١- الوصول المباشر: ونعني به إمكانية الوصول إلى موقع الملف أو السجل مباشرة بدون الحاجة إلى فهارس وقوائم أسماء للتعرف على مكانها.

٢- لها قواعد خاصة بالملفات التي تحمل في أسمائها أعداداً رياضية (digits) حيث يمكن حفظها واسترجاعها بسهولة دون تعقيد لأنها ترتب قبل الملفات التي تبدأ بأسماء لفظية.

٣- سهولة فهم ترتيب الملفات.

٤- سهولة الحفظ والتخزين متى ما تم اتباع إجراءات مناسبة بشكل صارم.

٥- يمكن التحقق من ضياع الملف بسهولة من خلال تتبع التسلسل الهجائي.

٦- الوصول المباشر يحقق توفير الوقت وتكاليف التشغيل.

٧- تضمن تجميع السجلات ذات العلاقة باسم واحد مع بعضها، سواء كان اسم شخص أو مؤسسة أو موضوع.

عيوب الفهرسة بطريقة التسلسل الأبجدي:

١- يكثر فقدان الملفات إذا لم يتم وضع واتباع تعليمات وقواعد مناسبة لحفظ الملفات.

٢- الأسماء المتطابقة قد تسبب ارباكاً وكذلك يحدث الإرباك إذا كانت التهجئة خاطئة.

٣- تحويل بعض الحروف في أسماء الملفات عن الأصل وارد، وهو يؤثر على تحديد الموقع الصحيح للملف.

٤- حفظ السجل تحت اسم خاطئ قد يؤدي إلى فقدانه وعدم القدرة على العثور عليه.

٥- يستطيع أي شخص أن يلمح اسم الملف ويخمن محتوياته إذا كان التخزين في مساحة مفتوحة وبالتالي تتعرض السرية والخصوصية للخطر.

٦- السجلات ذات العلاقة مع بعضها لكنها تحمل أسماء مختلفة (أشخاص مثلاً) قد يتم الاحتفاظ بها في أماكن مختلفة (تتشتت).

ثانياً: طريقة التسلسل العددي المستمر:

تعتمد هذه الطريقة على إعطاء كل ملف رقماً حسب أقدميته، سواء تم إنشاؤه داخل المنظمة أو ورد إليها من الخارج، وبالتالي فإن كل ملف يخزن حسب التسلسل العددي للرقم الخاص به.

بعد إعطاء الملف رقماً عددياً وقبل إيداعه في مكان الحفظ الخاص به حسب التسلسل العددي، يتم عمل بطاقة فهرسة خاصة به، يكتب عليها: اسم الملف حسب الطريقة الهجائية، ورقمه، وبعض المعلومات الأخرى عنه، ويتم إيداع هذه البطاقة في أدراج خاصة ببطاقات فهرسة الملفات، ويكون ترتيبه بينها حسب الاسم المكتوب بالطريقة الهجائية.

إن بطاقات الفهرسة مهمة جداً في الوصول إلى الملف المحفوظ، حيث إن الرقم/ العدد الذي يعطى للملف ليس له أي دلالة عليه حين نحتاجه، فكيف نستطيع استعادة الملف عندما يطلب؟ لأنه حين يطلب سيتم طلبه بناء على اسمه أو موضوعه، وعندما يحتاج موظف ما إلى ملف لن يتذكر رقمه، وإنما سيعرف اسمه أو موضوعه، وبالتالي فإننا متى ما أردنا الوصول إلى الملف المعني لابد من أن نستدل عليه بشيء يربط بين اسمه وبين الرقم الذي تم إعطاؤه له، وهو بطاقة الفهرسة الموضوعة بشكل مرتب حسب أسماء الملفات.

إذاً عند إرادة الرجوع إلى ملف ما والوصول إليه في مكان تخزينه بحسب طريقة الفهرسة العددية فإننا نستعين ببطاقات الفهرسة، فنبحث في درج البطاقات عن اسم الملف حسب الطريقة الهجائية، ونخرج البطاقة، ونحدد رقم الملف من خلالها، ثم نتجه إلى مكان حفظ الملفات، ونحدد مكان الملف حسب رقمه حيث الملفات مرتبة حسب التسلسل العددي، ونقوم باستخراجه من مكانه.

أحياناً تكون المعلومات المطلوبة من الملف عامة وبسيطة وموجودة في بطاقة الفهرسة نفسها، وبالتالي قد لا نحتاج إلى استخراج الملف من مكانه، وإنما نكتفي ببطاقة الفهرسة في رصد المعلومات التي نحتاجها.

مزايا الفهرسة بطريقة التسلسل العددي المستمر:

لهذه الطريقة العديد من المزايا؛ منها:

١- ضمان السرية: وذلك لعدم وجود دلالة في الملفات المخزنة على موضوعاتها، وبالتالي تكون موضوعاتها خفية على الآخرين، ولا يمكن الوصول إلى الملف الخاص بأي شخص أو موضوع إلاّ من خلال بطاقات الفهرسة.

٢- المرونة: تتحقق المرونة من خلال قدرة الأرقام على استيعاب أرقام إضافية سواء للملفات الجديدة أو للملفات ذات العلاقة بموضوع معين فيتم إضافة رقم فرعي يضمن انضمام ملف ما إلى مجموعة ملفات تشكل في مجموعها موضوعاً واحداً.

٣- تلافي عيب تشابه الأسماء في الطريقة الهجائية، وغيرها من عيوب الطريقة الهجائية (اكتظاظ مكان تخزين السجلات التي تبدأ بحرف معين مثلاً).

٤- يمكن أن توفر بطاقات الفهرسة معلومات تغني عن الرجوع إلى الملف الأصلي.

٥- سهولة إرجاع الملف إلى مكانه بعد الاطلاع عليه.

عيوب طريقة التسلسل العددي المستمر:

أهم عيوب هذه الطريقة هي:

١- لا بد من وجود بطاقات فهرسة.

٢- لا بد من فتح ملف جديد لكل عميل تتعامل معه المنظمة.

ثالثاً: طريقة التصنيف العشري (طريقة ديوي):

ابتكرها ملفل ديوي عام ١٨٨٣م لتصنيف الكتب في المكتبات، ثم استخدمت بعد ذلك في فهرسة السجلات والمستندات.

تقوم طريقة ديوي على أساسين هما:

١- أنه يمكن إضافة أي عدد من الأرقام يمين الفاصلة العشرية.

٢- أنه يمكن إدخال تسعة أرقام بين كل رقمين عشريين متتالين.

بهذه الطريقة، يمكن تقسيم كل قسم من أقسام الموضوع الواحد إلى تسعة أقسام فرعية، وكل قسم فرعي إلى تسعة أقسام فرعية أيضاً.

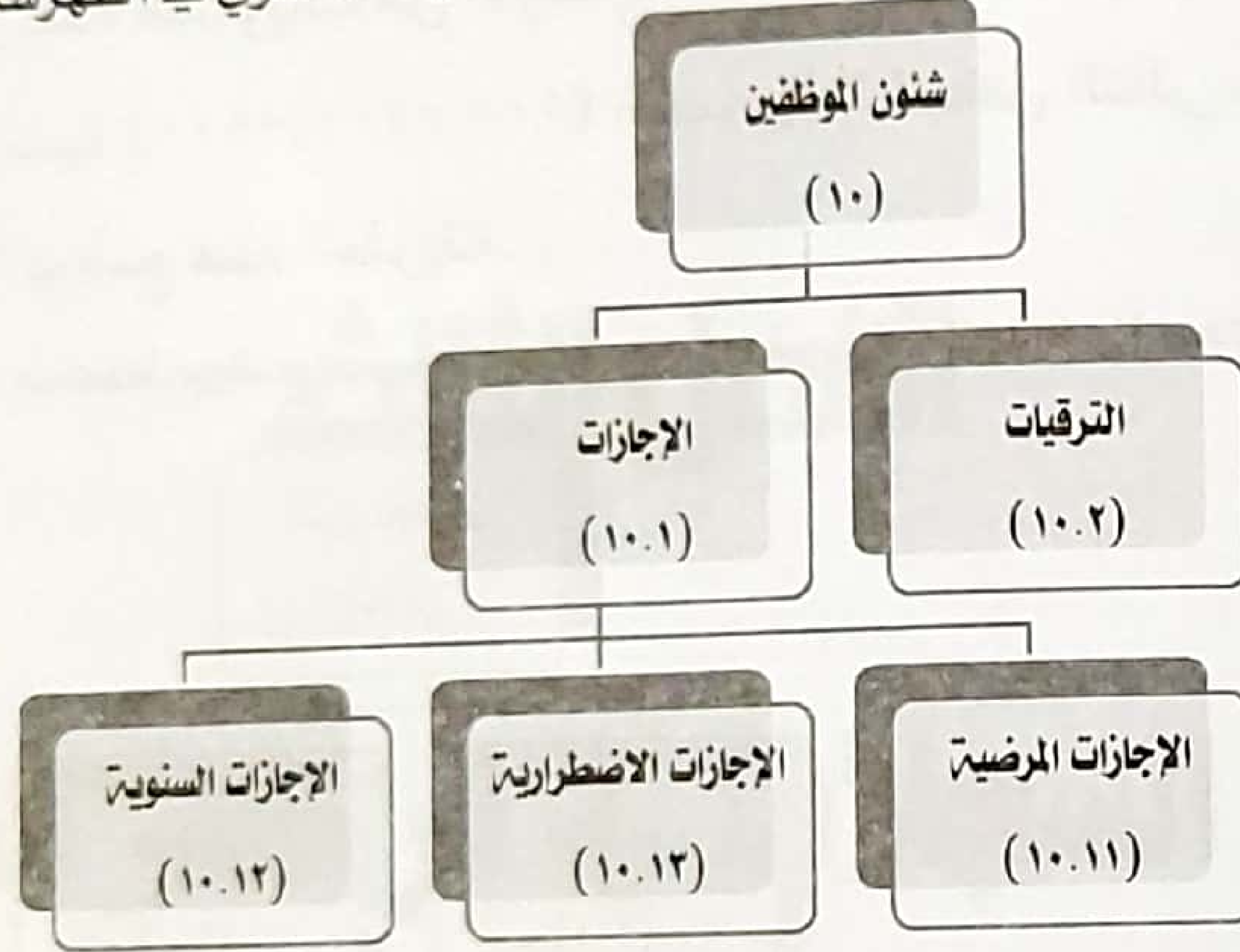
مثال:

شئون الموظفين: يمكن أن تأخذ الرقم ١٠ كموضوع رئيس.

إجازات الموظفين: يمكن أن تأخذ رقماً فرعياً هو: ١٠.١. ويمكن أن يتفرع منها: ١٠.١١ (الإجازات المرضية)، ١٠.١٢ (الإجازات السنوية)، و١٠.١٣ (الإجازات الاضطرارية).

ترقيات الموظفين: يمكن أن تأخذ رقماً فرعياً آخر هو: ١٠.٢ وذلك كما في الشكل٢/٢.

شكل٢/٢: مخطط يوضح طريقة التصنيف العشري في الفهرسة



مزايا الفهرسة بطريقة التصنيف العشري:

١- يمكن إنشاء أقسام فرعية مستحدثة دون الحاجة إلى التعديل في أرقام الموضوعات الموضوعة سلفاً.

٢- تساعد في تجميع الملفات التي تختص بموضوع واحد في مكان واحد.

عيوبها:

١- محدودية التقسيم العشري، حيث لا يمكن أن يزيد في أي مستوى عن تسعة أقسام.

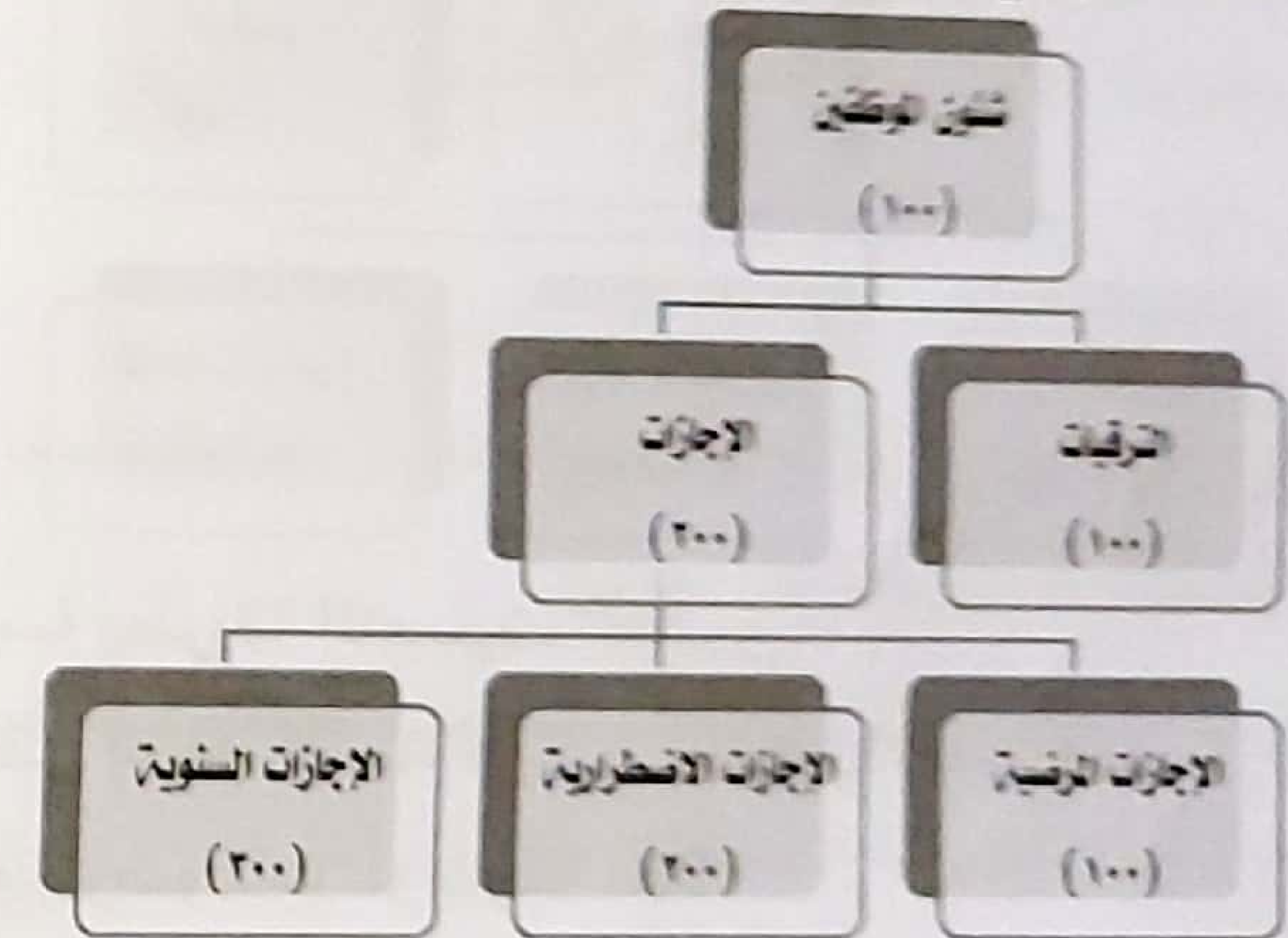
٢- قد يتم التعديل عليه وتبديله بشكل متكرر متى ما كان التوسع في الموضوعات وتفريعاتها كبيراً.

رابعاً: طريقة التصنيف العددي العنقودي:

هي طريقة تصلح للتعامل مع الترتيب الموضوعي للسجلات، وتشبه الطريقة التصنيف العشري وتعمل على تلافي عيوبها، حيث تعتمد على تقسيم عنقودي مئوي، فتجد أن كل موضوع رئيس يحمل رقماً مئوياً، (١٠٠، ٢٠٠، ٣٠٠،...)، ويتم تقسيم كل موضوع إلى موضوعاته الفرعية باستخدام نفس الطريقة (١٠٠، ٢٠٠، ٣٠٠،...). وبالتالي فإن رقم الملف الواحد يحمل عدة مستويات من الأرقام؛ مثلاً: يكون اسم/ رقم إيداع ملف الإجازات المرضية (١٠٠- ٢٠٠- ١٠٠) كما في الشكل التالي، وهكذا.

الشكل ٢/٢ يوضح هذه الطريقة.

شكل ٢/٢ : مخطط يوضح فهرسة الملفات حسب طريقة التصنيف العددي العنقودي



إن كل طريقة من هذه الطرق لها مزاياها وعيوبها، وعند وضع برنامج إدارة السجلات في المنظمة ينبغي اختيار طريقة الفهرسة المناسبة لعمل وظروف المنظمة وإمكانياتها، والاحتياجات والمتطلبات القانونية في تنظيم السجلات.

الفصل الثالث

إيداع السجلات في مراكز الحفظ

الفصل الثالث: إيداع السجلات في مراكز الحفظ

يتناول هذا الفصل أساسيات وعمليات إيداع السجلات في أماكن حفظ السجلات، فعملية الإيداع ليست عملية عشوائية، بل على العكس تماماً: هي عملية تحتاج إلى درجة عالية من الدقة والالتزام بأساليب محددة تضمن تسمية الملف بالشكل الصحيح، والتعامل معه بالشكل الصحيح، وإيداعه في المكان الصحيح، وذلك تسهيلاً للوصول إليه عند الحاجة بسرعة.

يتم تناول هذا الموضوع من خلال: بحث أهمية وجود برنامج لحفظ وتخزين السجلات، تحليل خطوات وإجراءات حفظ السجلات في أماكن التخزين، أسباب ضياع الملفات في مراكز الحفظ وكيفية تلافي ذلك.

المبحث الأول: أهمية وجود برنامج لحفظ وتخزين السجلات

إن عملية حفظ وتخزين السجلات في مركز الحفظ مسئولية دقيقة ينبغي أن تؤدى بتركيز عال ومعرفة تامة، حيث أن أي خطأ في عمليات الحفظ والتخزين يمكن أن يكون باهظ التكلفة، وقد يؤدي إلى ضياع ملفات هامة إلى الأبد.

لأجل ذلك لا بد في كل منظمة من وجود برنامج لحفظ وتخزين السجلات يضمن المحافظة عليها في مرحلتي نشاطها وخمولها من التلف والضياع، وسرعة الوصول إليها ومناولتها عند الاحتياج إليها. والمحك الحقيقي لكفاءة برنامج تخزين السجلات هو القدرة على الوصول إلى السجلات بسرعة بعد حفظها في أماكن تخزينها. وتعتبر إجراءات حفظ وتخزين الملفات من أهم المكونات في برنامج تخزين السجلات.

تهدف إجراءات حفظ وتخزين السجلات لتنظيم الملفات بشكل فعال. وفي الواقع العملي تختلف الإجراءات المتبعة في تخزين وحفظ الملفات والسجلات من منظمة لأخرى، بل وأحيانا بين أقسام المنظمة الواحدة، وذلك لاختلاف طبيعة أنشطة المنظمات والأقسام وأحجامها وحاجاتها واهتمامها بالمعلومات وأهمية المعلومات في أعمالها. وبسبب هذا الاختلاف تختلف خبرات وتجارب العاملين في مجال إدارة السجلات في المنظمات أو الأقسام المختلفة، مما يتطلب في أي وحدة إدارية أو ذات طبيعة مكتبية مستقلة الاهتمام بوضع إجراءات محددة في تنظيم الملفات، بحيث تكون دقيقة وشاملة، ومكتوبة حتى لا تتعرض للتحريف، ومصادق عليها أو معتمدة من الجهات العليا المختصة حتى تأخذ صفتها النظامية، ومن ثم يتم اتباعها بحذافيرها.

إن هذه الطريقة في وضع الإجراءات الخاصة بإيداع وحفظ السجلات مهمة للغاية، فبدونها ستتعرض هذا الإجراءات للنسيان أو التحريف أو الإهمال بمرور الزمن أو بسبب تغير العاملين، أو بتغير طريقة التعبير الشفهي عنها.

ورغم اتباع هذه الطريقة في وضع الإجراءات الخاصة بحفظ وتخزين السجلات، فإن عدم قيام المسئولين عن السجلات بالتشبث بهذه الإجراءات والتمسك بها بشكل كامل سيترتب عليه وجود مشكلات تؤدي إلى صعوبة كبيرة في تحديد مواقع السجلات في أماكن حفظها لاحقاً.

لضمان فاعلية إجراءات حفظ وتخزين السجلات المكتوبة فإنه يلزم أن تتضمن مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تعتبر خطوات اساسية لإجراءات حفظ وتخزين السجلات؛ وهي: الفحص (الاستكشاف أو السبر) (inspecting)، الفهرسة (indexing)، الترميز (coding)، الإحالة المرجعية (cross-referencing)، والفرز (sorting)، وأخيراً الإيداع (storing).

المبحث الثاني: خطوات وإجراءات حفظ السجلات في أماكن التخزين

فيما يلي توضيح خطوات وإجراءات حفظ السجلات السابق ذكرها: (الفحص، الفهرسة، الترميز، الإحالة المرجعية، الفرز، والإيداع):

أولاً: الفحص:

الفحص هو: العملية التي يتم من خلالها استكشاف وسبر الملفات/ السجلات لتحديد موضوعها وطريقة التعامل معها وفهرستها.

فعملية الفحص إذاً هي عملية مراجعة للسجل أو المستند أو الملف لتحديد ما إذا كان جاهزاً لحفظه. وتضمن هذه العملية عدم تخزين أي سجل قبل التأكد من أن جميع التصرفات التي تتعلق به والتي يجب عملها قبل تخزينه قد تم استيفاءها. فالملف إذا تم حفظه قبل إنجاز العمل المتعلق به ولو خطأ، فإنه سيؤثر على سمعة المنظمة ومدى اهتمامها بالرد على الخطابات مثلاً أو إنجاز المعاملات.

وللتأكد من استيفاء العمل بالسجل، فإنه ينبغي وجود علامة أو إشارة تشير إلى ذلك، ويعتمد في العادة على ما يعرف ب (التأشيرة)، وهي عبارة عن علامة أو تعليقات او عبارات أو كلمات متعارف عليها توضع على السجل لتدل على استيفاء العمل فيه، وجاهزية الملف للإيداع في أدراج ودواليب الحفظ، ولا بد أن تحمل التأشيرة توقيع الشخص الذي تولى التعامل مع الملف واستوفى العمل فيه. فالتأشيرة إذاً هي عبارة عن إفساح للحفظ. وفي الخطابات الواردة مثلا تعني أن الشخص المسئول قام بالرد على الخطاب.

عند الفحص يتأكد موظف الحفظ من وجود هذه العلامة، فإذا لم توجد فإنه يتحرى عن سبب عدم وجودها، ويرد الملف ولا يحفظه إذا لم يتم الوفاء بالعمل المتعلق به قبل الحفظ.

تهدف إجراءات حفظ وتخزين السجلات لتنظيم الملفات بشكل فعال. وفي الواقع العملي تختلف الإجراءات المتبعة في تخزين وحفظ الملفات والسجلات من منظمة لأخرى، بل وأحيانا بين أقسام المنظمة الواحدة، وذلك لاختلاف طبيعة أنشطة المنظمات والأقسام وأحجامها وحاجاتها واهتمامها بالمعلومات وأهمية المعلومات في أعمالها. وبسبب هذا الاختلاف تختلف خبرات وتجارب العاملين في مجال إدارة السجلات في المنظمات أو الأقسام المختلفة، مما يتطلب في أي وحدة إدارية أو ذات طبيعة مكتبية مستقلة الاهتمام بوضع إجراءات محددة في تنظيم الملفات، بحيث تكون دقيقة وشاملة، ومكتوبة حتى لا تتعرض للتحريف، ومصادق عليها أو معتمدة من الجهات العليا المختصة حتى تأخذ صفتها النظامية، ومن ثم يتم اتباعها بحذافيرها.

إن هذه الطريقة في وضع الإجراءات الخاصة بإيداع وحفظ السجلات مهمة للغاية، فبدونها ستتعرض هذا الإجراءات للنسيان أو التحريف أو الإهمال بمرور الزمن أو بسبب تغير العاملين، أو بتغير طريقة التعبير الشفهي عنها.

ورغم اتباع هذه الطريقة في وضع الإجراءات الخاصة بحفظ وتخزين السجلات، فإن عدم قيام المسئولين عن السجلات بالتشبث بهذه الإجراءات والتمسك بها بشكل كامل سيترتب عليه وجود مشكلات تؤدي إلى صعوبة كبيرة في تحديد مواقع السجلات في أماكن حفظها لاحقاً.

لضمان فاعلية إجراءات حفظ وتخزين السجلات المكتوبة فإنه يلزم أن تتضمن مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تعتبر خطوات اساسية لإجراءات حفظ وتخزين السجلات؛ وهي: الفحص (الاستكشاف أو السبر) (inspecting)، الفهرسة (indexing)، الترميز (coding)، الإحالة المرجعية (cross-referencing)، والفرز (sorting)، وأخيراً الإيداع (storing).

المبحث الثاني: خطوات وإجراءات حفظ السجلات في أماكن التخزين

فيما يلي توضيح خطوات وإجراءات حفظ السجلات السابق ذكرها: (الفحص، الفهرسة، الترميز، الإحالة المرجعية، الفرز، والإيداع):

أولاً: الفحص:

الفحص هو: العملية التي يتم من خلالها استكشاف وسبر الملفات/ السجلات لتحديد موضوعها وطريقة التعامل معها وفهرستها.

فعملية الفحص إذاً هي عملية مراجعة للسجل أو المستند أو الملف لتحديد ما إذا كان جاهزاً لحفظه. وتضمن هذه العملية عدم تخزين أي سجل قبل التأكد من أن جميع التصرفات التي تتعلق به والتي يجب عملها قبل تخزينه قد تم استيفاءها. فالملف إذا تم حفظه قبل إنجاز العمل المتعلق به ولو خطأ، فإنه سيؤثر على سمعة المنظمة ومدى اهتمامها بالرد على الخطابات مثلاً أو إنجاز المعاملات.

وللتأكد من استيفاء العمل بالسجل، فإنه ينبغي وجود علامة أو إشارة تشير إلى ذلك، ويعتمد في العادة على ما يعرف ب (التأشيرة)، وهي عبارة عن علامة أو تعليقات او عبارات أو كلمات متعارف عليها توضع على السجل لتدل على استيفاء العمل فيه، وجاهزية الملف للإيداع في أدراج ودواليب الحفظ، ولا بد أن تحمل التأشيرة توقيع الشخص الذي تولى التعامل مع الملف واستوفى العمل فيه. فالتأشيرة إذاً هي عبارة عن إفساح للحفظ. وفي الخطابات الواردة مثلا تعني أن الشخص المسئول قام بالرد على الخطاب.

عند الفحص يتأكد موظف الحفظ من وجود هذه العلامة، فإذا لم توجد فإنه يتحرى عن سبب عدم وجودها، ويرد الملف ولا يحفظه إذا لم يتم الوفاء بالعمل المتعلق به قبل الحفظ.

ثانياً: الفهرسة:

الفهرسة عملية ذهنية يتم من خلالها تحديد اسم الملف أو ما يعرف برقم الإيداع الخاص بالسجل أو الملف. وعلى هذا فالفهرسة تعنى بالطريقة الصحيحة لترميز الملف أو تسميته، وتتضمن لتحقيق ذلك قواعد ومناهج معينة يتبعها العاملون في حفظ السجلات بدقة. وينتج عن عملية الفهرسة اختيار التسمية المناسبة للسجل. وبالتالي تضمن أن يتم تخزينه وحفظه في المكان الصحيح بحيث يمكن الرجوع إليه بسهولة ويسر.

ويطلق على اسم السجل الذي يتم تحديده خلال عملية الفهرسة: **رقم الإيداع**: ويمكن تعريف رقم الإيداع طبقاً لذلك بأنه: الاسم أو الرمز الذي يعطي للملف/ السجل، ويتم بموجبه تخزين الملف/ السجل وطلبه.

يتكون رقم الإيداع (اسم/ رمز الملف) عادة من عدة ألفاظ أو مقاطع، تعرف ب: **وحدات الفهرسة**. مثلاً: السيد على محسن؛ يمكن أن يكون اسماً لملف، وهو يتكون من عدة ألفاظ أو مقاطع؛ هي: (السيد)، (علي)، و(محسن)، وبالتالي يعتبر كل منها وحدة فهرسة؛ فالسيد ومدة، وعلي وحدة، ومحسن وحدة فهرسة.

ووحدات الفهرسة ليست كلها بنفس الأهمية في اسم الملف، بل تكون أهمية كل وحدة وتأثيرها مختلفاً **والوحدة المفتاحية** هي وحدة الفهرسة لتي لها الأولوية في تحديد مكان حفظ السجل، حيث تعامل كوحدة أساسية وبقية الوحدات كوحدات فرعية. وعادة ما يتم وضعها كأول وحدة عند ترتيب مقاطع اسم الملف.

ويرتبط تحديد الوحدة المفتاحية وترتيب بقية وحدات رقم الإيداع (اسم الملف) بنسق الفهرسة المتبع، **ونسق الفهرسة (indexing order)** يعني: الترتيب المعتبر لوحدات رقم الإيداع (اسم السجل). فنسق الفهرسة يشير إذاً

إلى أن هناك طريقة معينة يتم من خلالها ترتيب هذه الوحدات لتحديد أيها هي الوحدة المفتاحية لتقديمها في اسم الملف كأول جزء من رقم الإيداع، وهذا يعني أن اسم الملف لا يتم اعتماده بحسب ترتيب ألفاظ أو مقاطع الأسماء العادية التي تظهر في الملف قبل الفهرسة، بل يتم إعادة ترتيب أجزاء هذه الأسماء حسب نسق الفهرسة. وبالتالي فإن نسق الفهرسة لا بد أن يكون واضحاً.

مثال:

فهرسة الأسماء الشخصية وأسماء الأعمال:

- الاسم الشخصي: علي سالم البيض

فإذا كان نسق فهرسة الاسم الشخصي يقوم على أساس وضع اسم العائلة (surname) أولاً، فإنه يتم وضعه كأول جزء من رقم الإيداع، فإن لم يوجد اسم عائلة يستخدم الاسم الأخير مكانه كاسم عائلة.

وعلى هذا يكون ترتيب اسم الملف (رقم الإيداع): البيض/علي/سالم

حيث:

- الوحدة المفتاحية (الكلمة الأولى في اسم الملف) هي: البيض.
- الوحدة (٢) هي: الاسم الأول للشخص؛ وهو: علي.
- الوحدة (٣) هي: الاسم الثاني للشخص (الوالد)؛ وهو: سالم

ويتم فهرسة السجلات من خلال تحليل أسمائها وترتيبها على جدول كالتالي:

الاسم	الترتيب	رقم الإيداع (اسم الملف)			
		الوحدة المفتاحية	الوحدة ١	الوحدة ٢	الوحدة ٣
علي سالم البيض		البيض	علي	سالم	-

مثال لاسم عمل:

الاسم: علي سالم البيض للمقاولات

يلاحظ في اسم العمل أن هناك قاعدة تحكمه في نظام الفهرسة القياسي، وهي: أن أسماء الأعمال تعامل كما هي في ترتيب ألفاظها، بمعنى أنه لا يتم إحداث أي تغييرات بها أو تقديم لبعض الألفاظ على بعض.

وعلى هذا فاسم العمل سيتم التعامل معه باعتباره هو نفسه اسم الملف أو رقم الإيداع؛ وحسب المثال السابق سيتم التعامل مع اسم العمل: علي سالم البيض للمقاولات كالآتي:

الاسم	الترتيب	رقم الإيداع (اسم الملف)			
		الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣	الوحدة ٤
علي سالم البيض للمقاولات		علي	سالم	البيض	للمقاولات

في الواقع العملي تعتمد المنظمات على طرق مختلفة في الفهرسة، -كما سبق توضيحه- مثل: طريقة التسلسل الأبجدي أو الهجائي، طريقة التسلسل العددي المستمر، طريقة التصنيف العشري، وغيرها. وتناسب كل طريقة فهرسة منهجية واحدة أو عدة منهجيات في ترتيب السجلات لكن لا تصلح كل طريقة فهرسة لكل منهجية من مناهج ترتيب السجلات.

إن الفهرسة عملية في غاية الأهمية، وضبطها الدقيق يؤدي إلى تسمية الملفات بشكل صحيح، وبالتالي يكون من السهولة استعادة الملف من خزائن الحفظ عند الطلب. أما التسمية الخاطئة للملفات فإنها تؤدي إلى إضاعة الكثير من الوقت في سبيل تحديد موقع الملف في خزائن حفظ الملفات. لذلك تعد خطوة فهرسة السجلات من الخطوات الهامة جداً في إجراءات حفظ وتخزين السجلات، وهي تحتاج إلى عناية شديدة.

ثالثاً: الترميز:

الترميز هو: عملية تحديد ووضع رقم إيداع أو اسم للملف أو السجل أثناء تصنيفه. كما يمكن تعريف الترميز كذلك بأنه: تعليم (بمعنى وضع علامة على) السجل للإشارة إلى جهة الإيداع التي ينتمي إليها هذا الملف وينبغي أن يحفظ ويخزن فيها، والرموز الموضوعة تشكل وحدات الفهرسة.

ينبغي الإشارة في هذا الخصوص إلى أن الرموز التي تشكل اسم الملف (رقم الإيداع) قد تكون أسماء أو أعداد أو موضوعات أو غير ذلك، ويتم اختيار الرموز وفق الإجراءات والقواعد المعمول بها في الفهرسة بالمنظمة.

الترميز إذاً هو عملية تطبيق الفهرسة فعلياً على ملف ما، وعادة ما يتم خلالها عمل التوضيحات والإشارات اللازمة لتوضيح مداخل الحفظ، مثل تحديد الوحدة المفتاحية في الاسم بعلامة بارزة، وترقيم بقية وحدات الفهرسة الخاصة بكل ملف. وفي العادة يكون موظف السجلات مسئولاً عن ترميز السجل.

طرق الترميز:

تستخدم عدة طرق للترميز؛ منها:

- وضع فواصل وترية بين وحدات الفهرسة (أجزاء اسم الملف)، مع وضع خط تحت الوحدة المفتاحية، وترقيم بقية الوحدات. مثلا (محمد[٢]/علي[٣]/ البيض).
- استخدام أقلام ملونة للترميز لإبراز الوحدات المختلفة لاسم الملف، ومن ذلك استخدام أقلام التظهير أو التحديد الملونة.
- استخدام قلم الرصاص (المرسم) لوضع العلامات بدلاً من قلم الحبر في الترميز حتى تكون علامات الترميز في أدنى مستوياتها تقليلاً لمستوى التشويش في المستند.

(نلاحظ أنه يمكن ترميز المستند في داخله وعلى الكتابة الأصلية الظاهرة فيه باستخدام هذه الطرق، بيد أنه يفضل نقل اسم الملف إلى مكان بارز من المستند، مع وضع هذه العلامات عليه)

إن الترميز يوفر الوقت عندما نحتاج إلى إعادة حفظ الملف مرة بعد مرة. كما انه لا بد من فهرسة وترميز أي مستند غير مرمّز يتم نزعه من الملف الذي يحتويه، ثم يعاد تخزينه وحفظه مرة أخرى بشكل منفصل.

من الملاحظ وجود تشابه في التعريف بين الترميز والفهرسة، وهو ما يستدعي العمل على التفريق بين المصطلحين. ويكمن الفرق بينهما في أن الفهرسة هي تحديد ذهني، بينما الترميز هو العملية المادية الفعلية الخاصة بوضع الاسم على السجل في الواقع.

وللترميز بشكل جيد فإنه لا بد من اتباع مجموعة من القواعد بإخلاص وهي ما يعرف **بقواعد الفهرسة**. وقواعد الفهرسة هي: الإجراءات المكتوبة التي تصف كيفية ترتيب أجزاء أرقام الإيداع/ أسماء السجلات للسجلات المختلفة وأثرها في عملية فرز السجلات.

رابعاً: وضع إشارات الإحالة المرجعية:

هناك ملفات أو مراسلات يمكن أن يتم طلبها بأسماء مختلفة، حيث يتداخل استخدامها تحت عدة مسميات، أو بترتيب مختلف لوحدات الفهرسة. وفي هذه الحالة فإذا تم اختيار اسم معين، فلا بد من وضع مؤشرات تدل على الأسماء المختلفة لنفس الملف، والاسم الذي تم حفظ الملف تحته في الدواليب أو الأدراج والقطاع الذي تم ضمه إليه بحيث يمكن الاستدلال على مكان الملف بسهولة إذا تم طلبه بأي اسم محتمل.

تكون أهمية الإحالة المرجعية أكبر كلما كانت وحدة الفهرسة الملتبسة متقدمة، وعلى هذا فإن أهم وحدة تحتاج إلى العناية في عمل الإحالة

المرجعية لها إذا وجدت عدة احتمالات لتحديدها هي الوحدة المفتاحية، حيث إن اختلاف تحديد ألفاظ وحروف الوحدة المفتاحية يمكن أن يؤدي إلى اختلاف مداخل الحفظ تماماً من حيز خاص بحرف ما إلى حيز خاص بحرف آخر مما يصعب الوصول إلى الملف المطلوب إذا لم تكن هناك إحالة مرجعية له في المكان المحتمل الآخر.

ومن أهم حالات الأسماء التي تحتاج إلى إحالة مرجعية:

١- الأسماء المركبة: حيث قد تطلب الملفات أحياناً بناء على الجزء الأول أو الثاني من الاسم المركب؛ مثل: جبر الدار، فقد يتم طلب الملف باللفظ الثاني (الدار) كما قد يتم طلبه بالاسم المركب (جبر الدار). و(الدار) تقع تحت حرف الدال بينما (جبر الدار) تقع تحت الجيم؛ وهذا يحتم وجود إشارة مرجعية تدل الباحث عن الملف بالاسم المهمل على مكان الملف حسب الاسم الذي تم اعتماده في عملية الترميز.

٢- الأسماء المختصرة والدلالية: مثل: (واس) وهي اختصار ل: وكالة الأنباء السعودية. أو (ليمتد) وهي دلالية توضع في آخر اسم الشركة لمعنى أن الشركة: ذات مسئولية محدودة فقد يطلب الملف بأي من الاسمين.

٣-الأسماء الشائعة ذات الوجهين: مثل (ياسين) و(يس)، (سامانثا) و(سام)، و(جيم) و(جايمس) و(بريطانيا) و(المملكة المتحدة) حيث قد تطلب السجلات بالاسم الشائع الآخر، مما يوجب الانتباه إلى الاحتياط لذلك من خلال عمل الإحالة المرجعية.

٤- الأسماء ذات الفاصلة الوسطية: مثل الشرق-أوسطية، اليورو-أمريكية، الجنوب-أفريقية. وهي تشبه الأسماء المركبة في تداخلها المرجعي مما يحتم عمل إحالة مرجعية. وقد تكون الأسماء ذات الفاصلة في أسماء الأشخاص مثل: بُخت-نُصَّر، و معدي-كرب. فقد

يطلب الملف باسم /بخت نصر / وهو مرمز باسم نصر ، وقد يطلب باسم نصير وهو مرمز باسم بخت نصر. مما يلزم معه الإحالة المرجعية.

٥- الأقسام والفروع: يحصل أحياناً تداخل بين أسماء الأقسام والفروع في الملفات، وبالتالي يحتاج موظف الفهرسة إلى ترميز الملف بالوجه الأرجح، وعمل إحالة مرجعية للملف في مكان الاسم المحتمل طلب الملف به. ويحصل هذا عندما لا يتضح بالضبط أي إدارة هي الأصل وأي منها هي الفرع. مثلاً: إدارة التشجير-وحدة المسطحات الخضراء. في هذه الحالة قد لا يستطيع الموظف تحديد أيتهما تتبع للأخرى؛ بمعنى: هل إدارة التشجير هي الإدارة الرئيسية ووحدة المسطحات الخضراء فرع منها أم العكس. ولذلك يحتاج إلى وضع الاحتمالين في الحسبان، فيرمز الملف ويضعه بأحد الاحتمالين، ويعلم فيه إشارة مرجعية تدل على أن هناك اسماً آخر محتمل للملف، ثم يضع إحالة مرجعية تدل الذي يبحث عنه بالاسم الآخر إما في المكان المفترض تواجده فيه أو في سجل الإحالة المرجعية، كما هو معمول به.

٦- الأسماء المغيّرة: يتم أحياناً تغيير اسم الملف لسبب من الأسباب، كأن يتنازل شخص لآخر عن استحقاق مثلاً، فيتغير اسم الملف باسم المستحق الأخير. ولكن قد يحصل أن يطلب الملف باسم المستحق الأول لسبب من الأسباب (مراجعة، تحقيق، تدقيق، ....)، وبالتالي يحسن أن توضع إحالة مرجعية تشير إلى مكان الملف واسمه الجديدين لطالب الملف بالاسم الأول.

٧- الأسماء المتطابقة: إذا تطابقت أسماء ملفين بحسب قواعد الفهرسة المعمول بها، فإنه يتم وضع إشارة في كل منهما تدل على وجود ملف آخر يحمل نفس الاسم، وذلك حتى يتم المقارنة والتأكد أيهما هو

المطلوب فعلاً. فلا يتم مناولة الملف غير المطلوب، مما يسبب إرباكاً أو تأخيراً في الاستفادة من الملف.

٨- الأسماء الأجنبية للأشخاص أو الأعمال: قد يحتمل نقل الأسماء الأجنبية إلى العربية عدة أوجه، سواء من خلال الترجمة أو اختيار الحروف العربية المقابلة للحروف الأجنبية، وبالتالي قد تطلب بكلمات أو صياغة أو حروف غير التي تم تحديدها لاسم الملف مما يؤدي إلى عدم العثور عليه، وعليه فإنه عند عملية الترميز يتم الإحالة إلى الترجمة أو الصياغة الأخرى المحتملة والتي قد يتم طلب الملف من خلالها، وعليه: يتم تسمية الملف بأظهر ترجمة أو صياغة، ثم توضع عليه إشارة مرجعية لاسمه/ أسمائه الأخرى المحتمل طلبه بها، ويتم عمل إحالة مرجعية للإشارة إلى مكان الملف الفعلي إذا طلب بالاسم الآخر حسب الترجمة المحتملة. مثال: اختلاف الترجمة: (guardian): حيث قد تترجم إلى (حامي) أو (وصي). مثال: اختلاف النقل: (guardian): جارديان أو غارديان أو قارديان. نلاحظ أن لكل منها مدخل حرفي مختلف. مما يلزم عمل الإحالة المرجعية للاستدلال على مكان الملف الصحيح إذا تم طلبه بأحد الأسماء المحتملة الأخرى.

٩- أسماء الحكومات الأجنبية: وهي تشبه في ذلك أسماء الأعمال الأجنبية، حيث قد تترجم بعدة طرق، مما يلزم عمل إحالة مرجعية للأسماء المبنية على ترجمات أخرى المحتملة.

طريقة عمل الإحالة المرجعية:

لعمل الإحالة المرجعية يمكن استخدام واحدة من ثلاث طرق؛ هي:

١- عمل نسخ من هذه الملفات أو المراسلات وتسميتها بعدد الأسماء المحتمل طلبها بها، ووضع كل نسخة في المكان المناسب لاسمها. وهي طريقة مكلفة وتزيد من عدد الملفات وعبء التخزين.

٢- وضع نسخة واحدة من السجل باسم معين في المكان المناسب مع كتابة كافة الأسماء التي يحتمل طلبه بها تحت الاسم المختار، ووضع مستندات دلالية تحت الأسماء الأخرى في الأماكن الموافقة لها، ودور هذه المستندات هو الدلالة على اسم الملف المعتمد ومكانه الصحيح فقط.

٣- عمل قائمة توضح الملفات المتداخلة الأسماء، والاسم المعتمد الذي تم به حفظ كل ملف منها في الواقع، ويوضح في هذه القائمة إضافة للأسماء الأخرى المحتملة للملف، تاريخ حفظ الملف ونبذة مختصرة عن محتوياته واسم الشخص الذي حفظه. وبالتالي متى ما لم يعثر الموظف على ملف ما فإنه يرجع إلى دفتر/ قائمة الملفات المتداخلة. وتمتاز هذه الطريقة عن غيرها بأنها غير مكلفة، وفي نفس الوقت تصلح في معالجة جميع حالات التداخل بما فيها تطابق الأسماء لاحتواء القائمة على نبذة مختصرة عن محتويات الملف مما يساعد على التفريق بينها.

أما إذا تم تغيير اسم ملف أو مراسلة من المراسلات (أي تم تغيير رمز الإيداع الخاص به) لأي سبب من الأسباب، فإنه يتم تسمية الملف من جديد حسب الاسم الأخير، وعمل ورقة مرجعية في مكان الملف القديم تدل على الاسم الجديد الذي تم حفظ الملف تحته.

يجب الإشارة إلى أن هذه الخطوة خاصة فقط بالسجلات ذات التداخل المرجعي، أما بقية الملفات فيتم الانتقال مباشرة بها من الخطوة الثالثة (الترميز) إلى الخامسة (الفرز).

خامساً: الفرز

الفرز -كما تم تعريفه آنفاً- هو المجهود المبذول لتحديد صنف كل سجل والتسلسل الذي ينبغي حفظه وتخزينه به، ومن ثم ترتيب السجلات وفق ذلك قبل أيداعها. بمعنى أن العامل في السجلات بعد أن يستلم الملفات المطلوب حفظها ويفحصها ويفهرسها ويرمزها ويعالج مسائل الإحالة/ التداخل المرجعي الخاصة بها، فإنه يقوم بترتيبها حسب أصنافها وتسلسلاتها توطئة لوضعها في أماكن حفظها الصحيحة. وعلى هذا فإن عملية الفرز تسبق عملية الإيداع الفعلي في الدواليب والأدراج الخاصة بحفظ الملفات. ويجب أن تتم عملية الفرز مباشرة بعد الترميز وفك التداخل المرجعي وبأسرع ما يمكن.

يتم عمل فرز مبدئي للسجلات حسب شكلها أولاً لاختلاف أماكن حفظ كل شكل من أشكال الملفات؛ فالأقراص المضغوطة لها مكان حفظ خاص، والخرائط لها أماكن حفظ خاصة، والملفات والورقية لها أماكن تناسبها؛ وهكذا....

ولتسريع عملية حفظ السجلات وسرعة العثور عليها لإيداعها في أماكن حفظها، يتم تكويمها في مجموعات تتضمن كل مجموعة منها الملفات التي تبدأ أسماؤها بحرف أ وحرف ب وحرف ج مع بعضها البعض في كوم واحد (أحمد، أحلام، بتول، جميل، بخيت، جمال،...) وبحث تكون مجموع الأكوام مشتملة على كل الحروف. هذه الطريقة تضمن أن يتم التعامل مع السجل مرة واحدة بداية من عملية فحصه، ثم فهرسته، ثم

ترميزه، ثم عمل فك التداخل المرجعي، ثم يوضع في الكومة التي يتشارك فيها الملف الجزء الأول من اسم/ رمز/ رقم إيداعه (الحرف الأول في الوحدة الأولى من اسم الملف).

يمكن القيام بعملية الفرز على طاولة المكتب إذا كانت تتسع، كما يمكن استخدام رفوف وأدراج خاصة للفرز تسهل عملية ترتيب الملفات قبل أيداعها في أماكن الحفظ.

سادساً: الإيداع في أماكن الحفظ:

عملية الإيداع في أماكن الحفظ هي عملية وضع السجلات في مواعين أو حاويات أو مستوعبات التخزين. وهي عملية مهمة جداً، لأن وضع ملف في غير مكان حفظه الصحيح يعني فقدانه وصعوبة الوصول إليه عند الحاجة، وبالتالي ضياع الوقت والجهد وراحة البال في سبيل إيجاده أو تكوينه من جديد.

ما يجب عمله في الملف قبل أيداعه في مكان الحفظ (التخزين):

على موظف الملفات قبل أن يودع الملف تذكر الآتي:

١- نزع المشابك من السجلات التي يراد أيداعها في أماكن الحفظ.

٢- تدبيس المستندات المرتبطة مع بعضها والتي لا يراد تخلل أوراق أخرى بينها في الزاوية العلوية اليسرى (بذلك تكون ملتصقة معاً من جهة فتحة الملف ويتعذر دخول أوراق أخرى وسطها).

٣- إصلاح الأوراق والمستندات الممزقة والمهترئة.

٤- فض السجلات المطوية والمطبقة، وهذا يسهم في توفير مساحة التخزين، إلاّ أن يكون الطي أنسب لحاوية الحفظ (مثلاً إذا كانت حاوية الحفظ مقاس A4 و الورقة مقاس A3).

ما يجب على الموظف عمله عند إيداع الملف (المراسلة) في موضعه من مكان الحفظ:

١- النظر لعنوان الحاوية بلمحة سريعة، وذلك لتحديد المكان الذي سيبدأ منه في عملية الإيداع.

٢- النظر إلى المؤشرات (العلامات البارزة على الملفات) في مكان الحفظ (الدرج مثلاً) لتحديد القسم الصحيح لوضع الملف (الملفات ذات مؤشرات اللون المتوافق مع الملف مثلاً).

٣- تحريك المؤشرات بيد واحدة أثناء محاولة تحديد الملف المطلوب لإيداع السجل أو الخطاب به.

٤- البحث عن الملف المختص برمز الإيداع (اسم الملف) أثناء تحريك الملفات، فإن لم يوجد ملف خاص به، فإنه يتم تحديد الملف العمومي.

٥- يتم رفع الملف الذي سيوضع فيه السجل أو المستند أو الخطاب من موضعه، وذلك للتأكد من وضع المستند فيه بشكل سليم.

٦- التأكد من وضع المستند في مكانه الصحيح داخل الملف.

٧- وضع الملف على الدرج أو المستوعب أو الحاوية بحيث إذا سحب منه خرج بالوضع المعتدل (لا يخرج منكوساً حتى لا تخرج من أي أوراق أثناء سحبه).

٨- إذا كانت الأوراق غير مرتبة داخل الملف يتم هزه وتحريكه لضمان تسويتها قبل وضعه في مكانه.

- **ملاحظات مهمة عند إيداع السجلات:**

١- لا ينبغي فتح أكثر من درج واحد أثناء إيداع الملفات في الأدراج، وذلك لأن فتح أكثر من درج قد يؤدي إلى تغير مركز الثقل وبالتالي فقدان دولاب الادراج توازنه وسقوطه على وجهه.

٢- توضع السجلات الأحدث في المقدمة دائما داخل أي ملف. بحيث تظهر أولاً عند فتحه.

المبحث الثالث: ضياع الملفات في مركز حفظ السجلات

أولاً: أسباب ضياع الملفات بعد إيداعها في أماكن الحفظ:

يضيع الملف أو يفقد عادة نتيجة العشوائية في أيداع الملفات في أماكن الحفظ، وعدم اتباع الإجراءات الموضوعة، ويكون الضياع كثيراً في مثل هذه الحالات.

على أن هناك أسباباً أخرى لفقد الملفات؛ منها:

١- عدم الاهتمام بالهجاء الصحيح.

٢- وضع السجل في الأدراج أو الدواليب بإهمال.

٣- تدمير السجل ضمن السجلات التي تم الاستغناء عنها.

ثانياً: أساليب العثور على الملفات الضائعة:

هناك عدة أساليب يعتمد عليها موظفو السجلات ذوي الخبرة للعثور على الملفات الضائعة: منها:

١- البحث في الملفات السابقة واللاحقة مباشرة للملف الصحيح (الذي يفترض احتواؤه على السجل).

٢- البحث بين الملفات وتحتها في الدرج أو الرف.

٣- البحث في الملف الصحيح كله من أوله إلى آخره، لأن السجل يمكن أن يكون قد وضع في غير ترتيبه الهجائي الصحيح نتيجة الإهمال أو الاستعجال.

٤- البحث في الملف العام بالإضافة إلى الملف الشخصي أو الخاص باسم الملف.

٥- التحقق مما إذا كان قد تم تغيير الاسم أو تحويله، وكذلك التحقق من الهجاء البديل للاسم (مثل: محمد أحمد = أحمد محمد، اسحق= إسحاق، يس= ياسين).

٦- البحث عن المستند باستخدام الوحدة الثانية أو الثالثة بالتسلسل بدلاً من الوحدة المفتاحية.

٧- التأكد من تحويل الأرقام وتبديل أماكنها (٧٦=٦٧).

٨- البحث في إطار السنة السابقة أو اللاحقة للسنة المقصودة (يمكن أن يوضع المستند خطأ ضمن ملفات سنة أخرى).

٩- البحث ضمن أسماء الموضوعات ذات العلاقة عندما تكون أسماء الموضوعات مستخدمة في الفهرسة بالمؤسسة.

١٠- البحث في المكان الذي يتم فيه فرز الملفات أو أي أماكن أخرى في إطار حركة الملف من الاستلام إلى الإيداع بمكان الحفظ.

١١- سؤال العاملين الذين يحتمل أن يكونوا أخذوا السجل لاستخدامه في عملهم، والبحث عنه في طاولاتهم وضمن الملفات التي بحوزتهم.

في حالة فشل جميع هذه الأساليب في العثور على السجل، فإن موظف السجلات يلجأ إلى محاولة إعادة بناء معلومات الملف من الذاكرة أو باستخدام أي أسلوب متاح (بتجميع نسخ من محتويات الملف من الجهات ذات العلاقة مثلاً). وتوضع هذه المعلومات على ملف يسمى (الضائعة)، وتضاف هذه الكلمة كوحدة إضافية إلى اسم الملف الأصلي. ويودع الملف الجديد في مكانه الصحيح، ليذكر ويظهر باستمرار ضياع الملف الأصلي.

ثالثاً: الملفات الإلكترونية الضائعة:

أحياناً يصعب العثور على بعض الملفات الإلكترونية نتيجة لعدم اتباع إجراءات الحفظ بشكل سليم، ويمكن في سبيل العثور عليها استخدام محركات البحث الداخلية لتحديد مواقعها وإيجادها بسهولة. وهناك تقنيات عديدة لإصلاح التالف منها، وحفظ نسخ في وحدات التخزين السحابي أو الموازي لضمان وجود نسخة في خارج جهاز الحاسب أو الخادم متى ما ظهرت مشكلة فيها.

رابعاً: أساليب تقليل فقدان الملفات:

يمكن تقليل الفقدان إلى أقصى حد عن طريق التخزين/الحفظ الكفء للسجلات؛ وذلك من خلال الآتي:

١- التخطيط الجيد في اختيار النظام والمعدات والتزويدات الخاصة بالحفظ.

٢- التدريب المناسب للأفراد لمعرفة واتباع النظم والإجراءات، فهرسة وترميز السجلات بعناية، وضع العلامات المرجعية بمهارة، فرز الأوراق قبل تخزينها بشكل مستمر، وتخزين أو إيداع الملفات في مكانها الصحيح.

٣- اهتمام مستمر بالإشراف من قبل مديري إدارة السجلات أو المسئولين عن وظائف إيداع الملفات واستعادتها من أماكن تخزينها.

الفصل الرابع

قواعد الفهرسة الهجائية

الجزء الأول: القواعد ١- ٦

الفصل الرابع: قواعد الفهرسة الهجائية - الجزء الأول: القواعد ١- ٦

إن استخدام قواعد عامة متفق عليها في كل مؤسسات الدولة الواحدة يعتبر ضرورة لتوحيد طريقة الفهرسة فيها، وضمان فاعلية عمليات الفهرسة ومطابقتها لمعايير الدولة في التعامل مع السجلات. وكذلك بالنسبة للشركات والمؤسسات الخاصة. وهذا يشير إلى حقيقة هامة، وهي أنه لا توجد قواعد مطلقة للفهرسة يلزم اتباعها بشكل مطلق، بل يمكن أن تضع كل منظمة قواعد فهرسة خاصة بها. على أن توحيد قواعد الفهرسة على نطاق واسع يحقق العديد من المزايا؛ من بينها: سهولة التعامل المستندي بين المؤسسات المختلفة، وتقارب خبرات العاملين في مجال إدارة السجلات، واستفادة بعضهم من خبرات بعض.

وقد سعت العديد من المنظمات والاتحادات ذات العلاقة بإدارة السجلات إلى محاولة وضع قواعد قياسية للاستخدام العمومي من كافة الجهات باعتبارها معايير للممارسة الجيدة في هذا الخصوص.

سنحاول فيما يلي، تناول أهم القواعد المتعارف عليها في الفهرسة الهجائية.

المبحث الأول: القاعدة الأولى: كيفية ترتيب وحدات أرقام الإيداع الخاصة بالأسماء الشخصية، وأسماء الأعمال:

تختص هذه القاعدة بطريقة ترتيب أجزاء (وحدات) أسماء الملفات (أرقام الإيداع) الخاصة بالأسماء الشخصية للأفراد، وأسماء الأعمال مثل الشركات والمؤسسات والمحلات التجارية وغيرها من مؤسسات الأعمال الخاصة.

تنص هذه القاعدة على فهرسة الأسماء الشخصية وأسماء الأعمال بحسب الطريقة الأبجدية؛ كالآتي:

أولاً: الأسماء الشخصية:

يتم ترتيب وحدات الأسماء الشخصية عادة عند ترميز اسم الملف كالتالي:

- اسم الشهرة أو العائلة/ الاسم الأخير (surname): ويتم وضعه أولاً، ويكون هو الوحدة المفتاحية في رقم الإيداع.
- الاسم الأول أو المعروف للشخص (الاسم الخاص بالفرد/ أو الحرف الأول منه): ويتم وضعه ثانياً في رقم الإيداع ويكون هو الوحدة الثانية (٢).
- الاسم الأوسط أو الحرف الأول منه: ويوضع بعد الأول في ترتيب رقم الإيداع (اسم الملف)، ويكون هو الوحدة الثالثة (٣).. وهكذا بقية الوحدات إن زادت على الثلاث.
- إذا كان اسم الشهرة أو العائلة غير واضح وتعذّر تحديده، فإنه يتم استخدام الاسم الأخير باعتباره اسم الشهرة، ويكون هو الوحدة المفتاحية. **مثال:** محمد صالح الجودي، يفهرس: الجودي/ محمد[1]/ صالح[2]
- الملف الذي يحتوي على وحدة تحمل حرفاً واحداً يمثل اختصاراً لاسم، يقدم في ترتيب الفهرسة على ملف يحتوي على نفس الوحدة التي تبدأ بنفس الحرف ويكون الاسم فيها كاملاً. وتستخدم في ذلك قاعدة: العدم مقدم على الموجود (nothing before something)، وتعني: أنه إذا كانت الوحدة الثانية لاسم ملف ما مثلاً تحتوي على حرف واحد فقط، والملف الثاني توجد

فيه نفس عدد وحدات الملف الأول، وتتطابق الوحدات فيهما، إلاّ أن الوحدة الثانية تتكون من كلمة تتكون من أكثر من حرف وتبدأ بنفس حرف الوحدة الثانية في الملف الأول، فإن اسم الملف الأول يقدم في الترتيب على الملف الثاني لزيادة الحروف في الوحدة الثانية منه. كما تعني: أنه لو كان هناك ملفان متطابقات في الاسم، لكن أحدهما زائد على الآخر في نهايته ولو بحرف واحد فإن الملف الأقل حروفاً يقدم في الترتيب عليه.

مثال: محمد ع. الأزرق- محمد عمر الأزرق- محمد الأزرق- محمد عمران الأزرق

تفهرس وترتب كالتالي:

الاسم	الترتيب	رقم الإيداع (اسم الملف)		
		الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣
محمد الأزرق	١	الأزرق	محمد	
محمد ع. الأزرق	٢	الأزرق	محمد	ع
محمد عمر الأزرق	٣	الأزرق	محمد	عمر
محمد عمران الأزرق	٤	الأزرق	محمد	عمران

- يتم حذف جميع علامات الترقيم تماماً من الأسماء؛ مثل النقطة بعد حرف اختصار الاسم. مثلاً: (م.) كاختصار ل(محمد) فإن النقطة تستبعد تماماً ولا يلتفت إليها عند وضع اسم الملف وتحديد وحداته؛ **مثال:** علي م. السيد؛ يتم تسمية الملف هكذا: السيد/علي/م

- يتم تجاهل حرف التعريف (ال) عند الفهرسة، ويكتب دون أن يكون له تأثير في الترتيب. ويمكن أن يعامل كوحدة أخيرة عند تطابق أسماء الملفات فقط في الوحدة الأولى (الوحدة المفتاحية)، وبالتالي يكون الملف الذي له اسم تحمل وحدته الأولى (الوحدة المفتاحية) حرف التعريف (ال) متأخراً في ترتيب الفهرسة عن ملف آخر يطابقه في الاسم لكن وحدته المفتاحية بدون حرف التعريف (ال): مثال: علي المجرشي – علي مجرشي: يكون اسم الملف (رقم الإيداع) من الاسم الأول: المجرشي/ علي. ويكون اسم الملف (رقم الإيداع) من الاسم الثاني: مجرشي/ علي. ويكون ترتيب الثاني قبل الأول لأنه لا يحتوي على حرف التعريف (ال) في وحدته المفتاحية.

مثال آخر: الأسماء التالية: محمد ناصر الشريف، علي صالح بسام، محمود علي الشريف. عند إرادة فهرستها، يتم ترتيبها كالآتي:

الاسم	الترتيب	رقم الإيداع (اسم الملف)		
		الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣
علي صالح بسام	١	بسام	علي	صالح
محمد ناصر الشريف	٢	الشريف	محمد	ناصر
محمود علي الشريف	٣	الشريف	محمود	علي

يلاحظ في الجدول السابق أن الاسم الأول في ترتيب الفهرسة هو الذي يبدأ بالوحدة المفتاحية (بسام)، وذلك لأنها تبدأ بحرف الباء، بينما الاسمان الآخران يبدآن بحرف دونه في ترتيب الأبجدية وهو الشين. أما الاسم الثاني فإنه تم توضيح الفرق في الفهرسة بينه وبين الاسم السابق له، وأن هذا

الفرق في الوحدة المفتاحية، ويظهر في الحرف الأول منها وهو حرف الشين، فالشين يختلف عن الباء مما استدعى أن يفرق بينه وبين الأول ووضعنا علامة على الفرق وهو حرف الشين، هذه العلامة هي عبارة عن خط تحت الحرف المختلف الذي أدى إلى أن يكون ترتيب الثاني دون الأول. أما بالنسبة للاسم الثالث فإننا نلاحظ أنه الكلمة المفتاحية فيه مطابقة للاسم الثاني، وبالتالي ننظر إلى الوحدة (٢) فيهما للمقارنة. وبالمقارنة نجد أن الحروف الثلاث الأولى من الوحدة (٢) من اسم الملف لكل الملفين متطابقة، ويظهر الاختلاف بينهما في الحرف الرابع من الوحدة (٢)، حيث أن الحرف الرابع في الاسم الثاني هو حرف الدال، أما الحرف الرابع في اسم الملف الثالث فهو واو، والدال قبل الواو في ترتيب الحروف الهجائية، وعليه فإن اسم الملف (رقم الإيداع): الشريف محمد ناصر، يكون مقدماً في الترتيب على اسم الملف (رقم الإيداع): الشريف محمود علي.

وهكذا في سائر عمليات فرز وترتيب السجلات حسب الاسم الشخصي باستخدام طريقة التسلسل الأبجدي/ الهجائي.

ثانياً: أسماء الأعمال:

يتم فهرسة أسماء الأعمال كما هي دون تقديم أو تأخير. وهي في هذا تختلف عن الأسماء الشخصية. ويمكن استخلاص اسم العمل من الترويسة الخاصة بأوراق منظمة الأعمال المعنية، أو الاستدلال عليه من العلامة التجارية الخاصة بها. ويتم التعامل مع كل لفظة في اسم العمل باعتبارها وحدة قائمة بذاتها. ويدخل في هذا أسماء الأعمال التي تتضمن أسماء شخصية، فهي تعامل كما هي دون أي تعديل فيها أيضاً.

مثال:

اسم العمل	الترتيب	ترتيب وحدات الفهرسة: الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣	الوحدة ٤
أزياء علي محمد الأسمري	١	أزياء	علي	محمد	الأسمري
أزياء محمد ناصر الشريف	٢	أزياء	محمد	ناصر	الشريف
شركة محمود علي الشريف	٥	شركة	محمود	علي	الشريف
التصاميم العصرية	٣	التصاميم	العصرية		
التصميم الحديث	٤	التصميم	الحديث		

نلاحظ في الجدول السابق، أن جميع الأسماء الأعمال تم ترتيبها في جدول الفهرسة كما هي، فالكلمة الأولى أخذت مكان الوحدة المفتاحية، والثانية كالوحدة ٢، والثالثة كالوحدة ٣، وهكذا....

نلاحظ كذلك اختلاف الترتيب حسب الأرقام الموضوعة في عمود الترتيب، عن الترتيب المكتوبة به الأسماء للإشارة إلى الترتيب الذي ينبغي أن تكون عليه هذه السجلات حسب التسلسل الهجائي.

تدريبات على القاعدة الأولى:

١- قم بفهرسة الأسماء التالية مع ترميز كل اسم من خلال كتابة وحدات الفهرسة التي تشكل رقم الإيداع الخاصة به (اسم الملف) في العمود المناسب، ثم توضيح ترتيب كل اسم منها في الفهرسة؛ حسب الجدول التالي:

الاسم	الترتيب	ترتيب وحدات الفهرسة: الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣	الوحدة ٤
أزياء علي محمد الأسمري	(مثال)	أزياء	علي	محمد	الأسمري
محمد صالح البيض					
مؤسسة عدنان مرتضى					

الاسم	الترتيب	ترتيب وحدات الفهرسة: الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣	الوحدة ٤
شركة محمود الصالح					
أنس محمد الشريف					
أعمال أنس محمد الشريف					
أسعد أشرف عمر					
أسعد أ. عمر					
الأزياء الغالية للتخفيضات					

٢- فيما يلي، ضع علامة (×) أمام أزواج الأسماء المرتبة بشكل غير صحيح حسب التسلسل الأبجدي

أ/ محمد عثمان صالح ياسين عثمان ضرار	ب/ شريف عبد الله الأسمري أشرف عبد الله الحارثي
ج/ شركة عبد الإله محمود شركة عبد الله صالح	د/ المؤسسة السعودية للنشر مساعد عبد الله المؤمن

المبحث الثاني: القاعدة الثانية: الكلمات الثانوية والرموز في أسماء الأعمال:

نعني بالكلمات الثانوية: الكلمات التي لا تحمل معنىً مستقلاً، وفي اللغة العربية تمثلها الحروف؛ مثل: حروف الجر (في، على،...)، حروف العطف (و، أو، ثم، ...)، حروف النصب (إن، أن، لكن، حتى...)،.... أما الرموز: فهي الأشكال التي تشير إلى أشياء معينة يمكن تسميتها؛ مثل: رموز العملات (¥ (ين)، $ (دولار)، Rs (ريال سعودي))، الرموز الرياضية أي التي تستخدم في الرياضيات (∑ (سيجما)، ...)

تشير قاعدة الفهرسة الثانية إلى الآتي:

- عند التعامل مع الحروف في عملية الفهرسة الأبجدية؛ تعتبر الحروف وحدات فهرسة منفصلة (قائمة بذاتها).
- عند التعامل مع الرموز: فإنه يتم استبدال الرموز بالكلمات التي تمثلها مكتملة التهجئة (الاسم الذي ترمز إليه كاملاً).

أمثلة تطبيقية:

الاسم	الترتيب	ترتيب وحدات الفهرسة			
		الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣	الوحدة ٤
أزياء فرسان في الميدان	١	أزياء	فرسان	في	الميدان
أعمال عاصم وعاصم	٢	أعمال	عاصم	و	عاصم
شركة العمل حتى النهاية	٣	شركة	العمل	حتى	النهاية
محمود وشركاؤه	٤	محمود	و	شركاؤه	
مؤسسة φ للخدمات	٥	مؤسسة	فاي	للخدمات	

ملاحظات على الأمثلة السابقة:

- في الاسم الأول: لاحظ: يوجد حرف جر (في)، وقد تم التعامل معه كوحدة مستقلة.
- في الاسم الثاني: لاحظ: يوجد حرف عطف (و)، وقد تم التعامل معه كوحدة مستقلة، وأخذ موقعه في رقم الإيداع (اسم الملف المرمز)
- في الاسم الثالث: لاحظ: العامل (حتى)، كذلك اعتبر وحدة مستقلة وتم التعامل معه على هذا الأساس.
- الاسم الرابع، مثل الاسم الثاني.
- الاسم الخامس فيه رمز، وقد تم فك الرمز إلى اللفظ الموافق له، والتعامل معه كوحدة مستقلة باعتبار لفظه المدرج، وبالتالي صار اللفظ المعبر عن هذا الرمز وحدة مستقلة من وحدات رقم الإيداع حسب موقع الرمز من الاسم.

تمرين:

فهرس أسماء الأعمال الآتية ورتبها:

الاسم	الترتيب	ترتيب وحدات الفهرسة			
		الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣	الوحدة ٤
قناة حياة في السياسة					
محمود وصالح للتجارة					
شركة ∑ للتجارة					
محمود وشركاؤه					
في رحاب الإسلام للنشر					

المبحث الثالث: القاعدة الثالثة: فيما يخص علامات الترقيم:

تهمل جميع علامات الترقيم؛ بمعنى أنه يتم تجاهلها في الفهرسة بشكل كامل (علامات استفهام، تعجب، فاصلة، نقطة، فاصل وتري (/)، وغيرها) سواء في الأسماء الشخصية أو أسماء الأعمال، ولا يتم اعتبارها نهائياً، فهي كعدمها. وبالتالي تفهرس الأسماء وكأن هذه العلامات غير موجودة بها.

أمثلة:

الاسم	الترتيب	ترتيب وحدات الفهرسة			
		الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣	الوحدة ٤
علي س. البيض		البيض	علي	س	
أعمال: محمد ومأمون.		أعمال	محمد	و	مأمون
أعمال ص. & ف.		أعمال	ص	و	ف
تقنيات: في-المملكة-نعمل		تقنيات	في	المملكة	نعمل
(اصبر شوية) للوجبات الطازجة		اصبر	شوية	للوجبات	الطازجة

نلاحظ في الأمثلة السابقة الآتي:

- في الاسم الأول: تم تجاهل النقطة عند كتابة رقم الإيداع (الترميز)
- في الاسم الثاني: تم تجاهل النقطتين المتعامدتين والنقطة في النهاية.
- في الثالث: تم تجاهل النقاط بعد حرفي الصاد والفاء (لاحظ فك الرمز).
- في الرابع: تم تجاهل الشرطتين.
- في الخامس: تم تجاهل الأقواس في عملية الترميز.

تمرينات:

أ/ فهرس الأسماء الآتية في الجدول:

الاسم	الترتيب	ترتيب وحدات الفهرسة			
		الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣	الوحدة ٤
صلاح ف. الرجي					
شموخ، زنب، وصالحة للزينة					
لبيب + ل. للتحف					
شركة نواف- الحائر					
نجوم في السماء!					

ب/ هل أزواج الاسماء التالية مرتبة بشكل صحيح هجائياً:

أ	رامي & رامي رامي وردي للزينة	ب	أعمال سلطان/ نبهانة حنفي محمد الأبراشي
ج	نجم – فوق – نجم للتجارة نجم الدين ف. السالمي	د	الأسعد للخدمات القانونية صالح راشد الأسعد

المبحث الرابع: القاعدة الرابعة: تختص بالحروف المنفردة والاختصارات:

أولاً: الأسماء الشخصية:

تعتبر الحروف المنفردة في الأسماء الشخصية وحدات فهرسة مستقلة. ويتم التعامل مع اختصارات الأسماء كما هي (م. مح. (محمد) عبد. ع. (عبد الله، عبد الرحمن، ...)، هـ. هر. (أبوهريرة)، ...)

مثال: الاسم: على مح. سالم؛ يتم ترميزه: سالم/علي[2]/مح[3]

الاسم: سالم هـ. مصطفي؛ يتم ترميزه: مصطفى/سالم[2]/هـ[3]

ثانياً: أسماء الأعمال:

الحروف المنفردة في أسماء الأعمال والمنظمات يتم فهرستها كما كتبت ومتى ما كان هناك مسافات بين الحروف فإنها تعامل كوحدات مستقلة.

أمثلة:

- منظمة كي. يو. بي.؛ يتم ترميزها: منظمة/كي[2]/يو[3]/بي[4]
- أعمال سالم با. السليماني؛ يتم ترميزها: أعمال/ سالم[2]/ با[3]/ السليماني[4]
- أ ب ت ث للخدمات التعليمية. يتم ترميزها: أ/ب[2]/ت[3]/ث[4]/للخدمات[5]/ التعليمية[6] (حيث يكون الحرف أ هو الوحدة المفتاحية، البقية مرتبة حسب ورودها في الاسم).

تمارين:

مستعيناً بالجدول أدناه؛ اكتب أرقام الإيداع وترتيب كل واحد منها للأسماء الآتية:

الاسم	الترتيب	ترتيب وحدات الفهرسة (رقم الإيداع) الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣	الوحدة ٤
أبجد للخدمات التعليمية	(مثال)	أبجد	للخدمات	التعليمية	
ساس للبرامج الترفيهية					
بر اس للتقنية					
محمود محمد شكري					
محمود مح. شكري					

ملحوظة: تذكر القاعدة: (العدم قبل الوجود أو المفقود قبل الموجود /noting before someting)

المبحث الخامس: القاعدة الخامسة: فيما يتعلق بالألقاب وملحقات الأسماء

(Titles and Suffixes):

أولاً: الأسماء الشخصية:

- **الألقاب التي تأتي قبل الأسماء؛** مثل: الدكتور، د/، السيد، البروفيسور، ب.، السيدة، الآنسة، المدمزيل، مدام،... ؛ تجعل في آخر وحدة من وحدات الفهرسة؛ **مثال:** السيد/ محمود صالح الشبلي تفهرس: الشبلي /محمود[1] /صالح[2] /السيد[3].
- **الملحقات** التي تكون في الغالب صفات أو ألقاباً مهنية والتي تأتي في نهاية الأسماء؛ مثل: قاضي الاستئناف، عمدة القرية، مدرب معتمد، زميل جراحين،... ، تجعل في آخر وحدة من وحدات الفهرسة أيضاً. **مثال:** محمد عمر- قاضي الاستئناف؛ يفهرس: عمر /محمد[1] /قاضي[2] /الاستئناف[3]. كما يمكن التعامل مع

الملحق أو اللقب كوحدة واحدة؛ مثل: عمر /محمد[1] /قاضي الاستئناف[2].

- **الملحقات الرقمية؛** مثل: ii، vig: تقدم على الملحقات اللفظية كالتي في الفقرة السابقة. مثال: الحسن بن علي II. أما إذا كان الاسم يحتوي على لقب وملحق معاً، فإن اللقب يكون هو الوحدة الأخيرة من وحدات الفهرسة، بمعنى أن الملحق يكون سابقاً له كوحدة من وحدات رقم الإيداع.
- **الألقاب الملكية والدينية** والمتبوعة بالاسم الاول أو اسم العائلة فقط، يتم فهرستها، وحفظها كما هي دون أي تغيير؛ **مثلاً:** الأميرة آن، شيخ الإسلام ابن تيمية. تفهرس: الأميرة /آن[1]. شيخ الإسلام/ ابن تيمية[1].

مثال عام:

١/ الاسم الأصلي: الدكتور أحمد محمود II. أخصائي الجراحة

الترميز: محمود / أحمد[2] /II[3] / أخصائي[4] / الجراحة[5] / الدكتور[6]. (بترتيب وحدات الفهرسة)

أو: محمود / أحمد[2] /II[3] / أخصائي الجراحة[4] / الدكتور[5]. (باعتبار الملحق وحدة واحدة)

كما يمكن الترميز بالتعليم (أي التأشير) على الاسم الأصلي مباشرة في السجل، وترميزه من خلال القواطع (/)، ووضع خط تحت الوحدة المفتاحية في موقعها من الاسم الأصلي، وترقيم بقية الوحدات حسب رقم الإيداع؛ كالتالي:

الدكتور[5]/ أحمد[2] / محمود / أخصائي[3] / الجراحة[4].

٢/ الاسم الأصلي: المقرئ المنشاوي.

يفهرس: المقرئ/ المنشاوي[٢] (لأنه اسم مبتدئ بلقب ديني بعده اسم عائلة أو اسم الشخص فقط).

ثانياً: أسماء الأعمال:

تفهرس الألقاب في أسماء الأعمال (مثلاً: كابتن مرتضى للوجبات السريعة) كما كتبت..

مثال: اسم العمل الأصلي: كابتن مرتضى للوجبات السريعة.

رقم الإيداع (اسم الملف): كابتن/ مرتضى[٢] / للوجبات[٣] / السريعة[٤].

تمارين على القاعدة الخامسة: فهرس الأسماء الآتية:

الاسم	الترتيب	ترتيب وحدات الفهرسة			
		الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣	الوحدة ٤
الآنسة/ آمال صالح الدوسري					
أحمد صالح باشا - مدرب محترف					
السيد/ محمد صالح II					
الملكة إليزابيث					
السلطان عبد الحميد II للأثاثات					

حل التمرين:

الاسم	الترتيب	ترتيب وحدات الفهرسة			
		الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣	الوحدة ٤
الآنسة/ آمال صالح الدوسري	٢	الدوسري	آمال	صالح	الآنسة
أحمد صالح باشا - مدرب محترف	١	باشا	أحمد	صالح	مدرب محترف
السيد/ محمد صالح II	٤	صالح	محمد	II	السيد
الملكة إليزابيث	٥	الملكة	إليزابيث		
السلطان عبد الحميد II للأثاثات	٣	السلطان	عبد الحميد	II	للأثاثات

المبحث السادس: القاعدة السادسة: معرفات الأسماء الأجنبية (أدوات التعريف وأشباهها):

معرفات الأسماء الأجنبية وأشباهها التي ترتبط بالأسماء تعتبر جزءاً منها في الفهرسة، بمعنى: تضم إليها ملحقاتها لتصير اسماً واحداً في الفهرسة.

مثال:

(سان دييغو) يتم التعامل معها كاسم واحد: (سانديغو) أو (/سان دييغو/)، بمعنى عدم اعتبار المسافة بين الاسم وأداة تعريفه أو اللواحق الخاصة به.

مثال آخر: (دا سيلفا) يفهرس: /دا سيلفا/ باعتباره وحدة فهرسة واحدة.

مثال ثالث: (لو فيغارو) يفهرس: لوفيغارو أو /لو فيغارو/

أمثلة تطبيقة:

فهرس الأسماء التالية ورتبها:

الاسم	الترتيب	ترتيب وحدات الفهرسة			
		الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣	الوحدة ٤
أزياء سان أنطونيو	١	أزياء	سان أنطونيو		
جامعة سان دييغو	٢	جامعة	سان دييغو		
صحيفة لو فيغارو	٥	صحيفة	لو فيغارو		
أنطونيو دا سيلفا	٤	دا سيلفا	انطونيو		
لا راش جون	٣	جون	لا راش		

نلاحظ في الجدول أن الأسماء الثلاثة الأولى هي أسماء أعمال، ولذلك يتم التعامل معها كما هي دون أي تعديلات. أما الاسمين الأخيرين فهما أسماء أشخاص وبالتالي فإن الاسم الأخير يأتي أولاً في الفهرسة باعتباره اسم العائلة.

يلاحظ كذلك أن جميع الأسماء الأجنبية التي تحمل مكملات ومعرفات تم التعامل مع أجزائها المفصولة كوحدة واحدة معها، وكأنه لا توجد مسافة بين أدوات التعريف وبين الأسماء المرتبطة بها.

تمرين:

فهرس الأسماء التالية:

الاسم	الترتيب	ترتيب وحدات الفهرسة			
		الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣	الوحدة ٤
دا سيلفا ماك دوناكنز					
أعمال سان بطرسبيرج					
شركة لا كوست					

الفصل الخامس

قواعد الفهرسة الهجائية

الجزء الثاني: القواعد من ٧- ١٠

+ إضافات هامة

الفصل الخامس: قواعد الفهرسة الهجائية

الجزء الثاني: القواعد من ٧- ١٠ ، بالاضافة إلى مسائل هامة ذات علاقة بالفهرسة الهجائية

المبحث الأول: القاعدة السابعة: الأرقام في أسماء الأعمال:

تكتب الأرقام بطريقتين في أسماء الأعمال: بالأحرف، وبالشكل الرقمي.

أولاً: كتابة الأرقام بالأحرف الهجائية:

مثال: سبعة، ستة، ثلاثة، ....

القاعدة: تفهرس الأرقام المكتوبة بالحروف ضمن أسماء الأعمال حسب كتابتها الهجائية.

مثال: سبع نجوم للسياحة.

تفهرس: سبع/ نجوم/ للسياحة.

الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣
سبع	نجوم	للسياحة

وبالتالي تقع فهرسة هذا الاسم ضمن تصنيف حرف السين، ثم الباء، ثم العين. فإذا كان معه اسم آخر مثل: (سبرانو للموبيليات)، يكون ترتيب (سبرانو للموبليات) قبل (سبعة نجوم للسياحة) لأن الراء في (سبرانو) تأتي قبل العين في (سبع) وما قبلهما متطابقان.

كالتالي:

الاسم	الترتيب	ترتيب وحدات الفهرسة			
		الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣	الوحدة ٤
سبع نجوم للسياحة	٢	سبع	نجوم	للسياحة	
سبرانو للموبيليا	١	سبرانو	للموبيليا		

ثانياً: كتابة الأرقام بشكلها العددي:

مثل: ١، ٢، ٤، ٩، ... ، ...،1,2,3,4، I، II، III، IX، X، ....

القاعدة:

- يعتبر الرقم وحدة منفصلة، ويكون في مدخل ترتيب الفهرسة (الوحدة المفتاحية) مقدماً على الحروف كلها، ويكون مقدماً على سائر وحدات الفهرسة النظيرة من الأسماء الأخرى في حالة تطابق الوحدات السابقة لها.
- تكون الأرقام الأقل مقدمة في ترتيب الفهرسة على الأرقام الأكبر؛ بمعنى: يتم ترتيب الأرقام تصاعدياً في الفهرسة (من الأصغر للأكبر).
- تقدم الأرقام الهندية (المستخدمة في الكتابة العربية)؛ مثل: ١، ٢، ٣،... على الأرقام العربية (المستخدمة في الكتابة الأجنبية خصوصاً الإنجليزية) مثل: 1، 2، 3، ... ، وتقدم الأرقام العربية على الرومانية (I، II، III، IV، ...).

مثال:

٧ نجوم للبلاستيك، II لينية للمقاولات، أحمد صالح أحمد للنجارة، ٥ نجوم للسكن المفروش، 4 بيس للجملة، 2 مورو للخدمات الإعلامية؛ تفهرس كالأتي:

الاسم	الترتيب	ترتيب وحدات الفهرسة			
		الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣	الوحدة ٤
٧ نجوم للبلاستيك	٢	٧	نجوم	للبلاستيك	
II لينية للمقاولات	٥	II	لينية	للمقاولات	
أحمد صالح أحمد للنجارة	٦	أحمد	صالح	أحمد	للنجارة
٥ نجوم للسكن المفروش	١	٥	نجوم	للسكن	المفروش
4 بيس للجملة	٤	٤	بيس	للجملة	
2 مورو للخدمات الإعلامية	٣	٢	مورو	للخدمات	الإعلامية

يلاحظ أنه تم ترتيب الأسماء حسب الأرقام لأنها موجودة في الوحدات المفتاحية لكل الأسماء السابقة عدا الثالث، كذلك تم الترتيب على حسب القاعدة: الأرقام الهندية أولاً، العربية ثانياً، ثم الرومانية أخيراً. أيضاً تم الترتيب بين الأرقام من النوع الواحد تصاعدياً من الأقل للأكبر، ثم بعدها الكلمات المكتوبة بالحروف الهجائية (أحمد).

تمرين:

فهرس أسماء الأعمال ورتبها، في الجدول التالي:

الاسم	الترتيب	ترتيب وحدات الفهرسة			
		الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣	الوحدة ٤
III أقمار للصناعات الخفيفة					
سبعة صنايع للديكور الحديث					
٥ نجوم للفندقة					
ثمانية قطع للجملة					
٢ ريال لأي قطعة					

المبحث الثاني: القاعدة الثامنة: الأسماء المعتمدة في فهرسة أسماء المنظمات والمؤسسات (الكيانات التنظيمية):

القاعدة: تفهرس أسماء المنظمات والمؤسسات (مثل المستشفيات، المدارس، الأندية، ...) حسب ما هو مكتوب على ترويسة أوراقها الرسمية.

فإذا كان الاسم المشهور للمؤسسة (مدارس خالد الشهري القرآنية)، أما أوراقها الرسمية فتحمل في ترويستها اسم: (مؤسسة خالد الشهري التعليمية)، فإن الاسم الذي يتم اعتماده في الفهرسة هو الاسم الثاني المكتوب في الأوراق الرسمية.

المبحث الثالث: القاعدة التاسعة: التمييز بين الأسماء المتطابقة

القاعدة: يتم التفريق بين الأسماء المتطابقة بأرقام الهوية أو العنوان على أساس التدرج الآتي:

اسم المدينة، فإن تطابق: اسم الحي، فإن تطابق: اسم أو رقم الشارع، فإن تطابق: اسم أو رقم المبنى. فإن تطابق: رقم الشقة. ولا يمكن أن يتطابق رقم شقتين في نفس المبنى.

مثال:

عبد المجيد سعيد الحارثي، الطائف، هوية: ١٠١٣٤٥٦٧٨٠.

عبد المجيد سعيد الحارثي، الطائف، هوية: ١١٢٣٤٥٦٩٠١.

يفهرسان كالتالي:

الحارثي/عبد المجيد[٢]/ سعيد[٣]/ ١٢١٣٤٥٦٧٨٠[٤].

الحارثي/ عبد المجيد[٢]/ سعيد[٣]/ ١٠٢٣٤٥٦٩٠١[٤].

ويكون الاسم الثاني مقدماً في الترتيب على الأول لأن الرقم الثاني أقل من الرقم الأول.

مثال تطبيقي:

الاسم	الترتيب	ترتيب وحدات الفهرسة: الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣	الوحدة ٤	الوحدة ٥	الوحدة ٦
كافتيريا الخيرات مدينة الطائف، حي العقيق	٥	كافتيريا	الخيرات	الطائف	العقيق		
كافتيريا الخيرات الدمام، تاروت	٣	كافتيريا	الخيرات	الدمام			
كافتيريا الخيرات الجال، الطائف	٤	كافتيريا	الخيرات	الطائف	الجال		
سالم محمد السعيد الطائف، العزيزية، شارع ١٢	٢	السعيد	سالم	محمد	الطائف	العزيزية	١٢
سالم محمد السعيد الطائف، العزيزية، شارع ٢	١	السعيد	سالم	محمد	الطائف	العزيزية	٢

يلاحظ في الجدول أن اسم كافتيريا الخيرات متكرر، وأمكن في حالة واحدة التفريق باسم المدينة فقط، وهي الخاصة بمدينة الدمام لأنها غير متكررة، لكن في حالة الطائف تطابق اسم المدينة مما استلزم معه استخدام اسم الحي، وبالتالي تم التفريق بين الاسمين الباقيين. أم بالنسبة للاسم الشخصي المتطابق فقد تم استخدام اسم المدينة، ولأنه متطابق تم اللجوء إلى اسم الحي ولما لم يمكن التفريق به لتطابقه تم اللجوء لرقم الشارع وتم به التفريق.

تم الترتيب على أساس: السين تسبق الكاف، وبالتالي يكون اسم السعيد أولاً، ورقم ٢ أقل من ١٢ وعليه يكون الاسم الأخير هو الأول والذي قبله الثاني في ترتيب الفهرسة.

تم ترتيب بقية الأسماء على أساس أسماء المدن والأحياء والشوارع، وعليه تقدمت التي تقع في مدينة الدمام لأن الدال من كلمة (الدمام) تقع قبل الطاء من كلمة (الطائف). وعليه صار الاسم الثاني في الجدول هو الثالث في الترتيب أما الاسم الثالث فقد حاز الترتيب الرابع لأنه تم التفريق بينه وبين الأول بالحي، وترتيب الجيم من (الجال) قبل الشين من (شهار) في ترتيب الأحرف الأبجدية.

المبحث الرابع: القاعدة العاشرة: الأسماء الحكومية:

هناك أربعة مستويات من الاسماء الحكومية؛ هي: أسماء الهيئات الحكومية على مستوى المدن والقرى والمجالس المحلية، أسماء الهيئات على مستوى الولايات أو المناطق أو الإمارات أو المحافظات، وأسماء الهيئات الحكومية على مستوى الحكومة المركزية، وأسماء الهيئات التابعة للحكومات الأجنبية.

يتم التعامل مع المستويين الأول والثاني من خلال فهرسة اسم المنطقة أولاً وبيان نوع المستوى أولاً ثم فهرسة اسم الجهة الحكومية التي تتبع لها ثانية.

أولاً: المستوى الأول: الهيئات الحكومية بالمدن والقرى والمجالس المحلية:

مثال: قسم تحلية المياه بمدينة جدة

يتم فهرسة اسم المدينة أولاً، وذلك بذكر اسم المدينة أولاً ثم بيان أنها مدينة ثانياً (المستوى): كالتالي: (جدة/ مدينة/). ثم فهرسة الجهة الحكومية بذكر أخص اسمائها بها، ويبين بعده شكلها التنظيمي: مكتب، قطاع، قسم، إدارة،... ؛ كالتالي: (تحلية المياه/قسم)، ثم يتم دمج الفهرستين في فهرسة واحدة؛ كالتالي: (جدة/ مدينة/ تحلية المياه/ قسم).

مثال ثان: مكتب سجلات الأراضي بمدينة الطائف:

يفهرس: الطائف/ مدينة[٢]/ سجلات الأراضي[٣]/ مكتب[٤].

يلاحظ فيما سبق الآتي:

- اسم الجهة مركب، وتم كتابته كله كوحدة واحدة: سجلات الأراضي، تحلية المياه،... وهكذا.
- يمكن تقسيم اسم الجهة المركب إلى وحدات منفصلة : (سجلات/ الأراضي)، ولن يؤثر في ترتيب الملفات.

ثانياً: المستوى الثاني: الهيئات والجهات الحكومية بالولايات والإمارات والمحافظات.

مثال: وحدة تنمية الأراضي الزراعية بإمارة مكة المكرمة.

يتم فهرسة اسم الإمارة أولاً، ثم الجهة الحكومية ثانياً كالحالة السابقة: (مكة/ المكرمة/ إمارة/) (تنمية/ الأراضي/ الزراعية/ وحدة)

وتدمج في سياق واحد (مكة/ المكرمة/ إمارة/تنمية/ الأراضي/ الزراعية/ وحدة)

لاحظ أن كل كلمة تم اعتبارها وحدة فهرسة منفصلة]

ثالثاً: الأسماء الحكومية على مستوى الدولة:

يتم استخدام ثلاث نطاقات للفهرسة في الأسماء الحكومية على مستوى الدولة، بدلاً من الوحدات، فيعتبر اسم الدولة هو النطاق الأول، والوحدة الحكومية أو الوكالة الرئيسية هي النطاق الثاني، ثم الوحدة أو القطاع المعين التابع لها هو النطاق الثالث.

مثال: المملكة العربية السعودية، وزارة الزراعة، وحدة تشجير المدن.

فهذه ثلاث نطاقات: مستوى الدولة، مستوى الوحدة الحكومية، ومستوى داخلي تابع للوحدة الحكومية.

وتتم الفهرسة أولاً للدولة، ثم الوحدة الرئيسية، ثم الوحدة الفرعية، كالتالي:

المملكة/ العربية/ السعودية/ الزراعة/ وزارة/تشجير/ المدن/ وحدة.

فيجعل الاسم المميز أولاً قبل الصفة: وزارة أو وحدة أو قسم أو مكتب. لذلك كتبنا في المستوى الثاني (الزراعة) قبل (وزارة)، وكتبنا في المستوى الثالث (تشجير/ المدن) قبل (وحدة).

أمثلة أخرى:

الاسم	الترتيب	رقم الإيداع		
		المستوى الأول	المستوى الثاني	المستوى الثالث
وزارة الزراعة وكالة الأسمدة المملكة العربية السعودية	٢	المملكة العربية السعودية	الزراعة/ وزارة	الأسمدة/ وكالة
المملكة العربية السعودية الديوان الملكي إدارة الشئون الإدارية	٣	المملكة العربية السعودية	الملكي/ الديوان	الشئون/ الإدارية/ إدارة
وحدة الغابات وزارة البيئة المملكة العربية السعودية	١	المملكة العربية السعودية	البيئة/ وزارة	الغابات/ وحدة

يلاحظ في الجدول السابق أن المستوى الأول مكرر: المملكة العربية السعودية، وعليه فإنه لا يدخل في الترتيب بين الملفات التي تختص بالحكومة على مستوى الدولة، ويبدأ الفرز للترتيب من اسم المستوى الثاني، فإن تطابق فالمستوى الثالث. وهكذا.

تمرينات:

الاسم	الترتيب	رقم الإيداع		
		المستوى الأول	المستوى الثاني	المستوى الثالث
وزارة المالية مؤسسة النقد المملكة العربية السعودية				
المملكة العربية السعودية الأمن العام إدارة أمن الطرق				
وحدة الجودة وزارة الصحة المملكة العربية السعودية				

رابعاً: أسماء الدول الأجنبية:

تكتب أسماء الدول الأجنبية والجهات التابعة لها في المستندات الوثائق عادة بلغاتها الأجنبية، وعليه فإنه قبل فهرستها لا بد من كتابة ترجمتها إلى اللغة العربية في المستند أولاً، وتكون الوحدة الأولى للفهرسة هي اسم الدولة باللغة العربية، ثم صفتها الرسمية عند الحاجة (جمهورية، مملكة، ...)، ويتبع ذلك أسماء الوحدات أو الأقسام أو الفروع أو الوكالات، ويقدم فيها الاسم المميز قبل صفة الجهة (الزراعة وزارة)، يتبع ذلك الوحدات الفرعية سواء كانت مقاطعات، ولايات، مدن، أقسام فرعية ويقدم فيها الاسم المميز قبل صفة الجهة كذلك (إدارة الاستثمار = الاستثمار/ إدارة).

الاسم	الترتيب	رقم الإيداع			
		الوحدة ١	الوحدة ٢	الوحدة ٣	الوحدة ٤
United Kingdom Ministry of Education		المتحدة	مملكة	التعليم	وزارة
Republik of österreich		النمسا	جمهورية		
Bundesrepublik Deutschland		ألمانيا	جمهورية	اتحادية	

حيث تكون ترجمة الاسم الأول: المملكة المتحدة، ووزارة التعليم والثاني: جمهورية النمسا. والثالث: جمهورية ألمانيا الاتحادية.

المبحث الخامس: مسائل هامة ذات علاقة بالفهرسة الهجائية:

أولاً: قواعد خاصة بالفهرسة الهجائية العربية:

١- الأسماء المركبة والمضافة:

تعتبر الأسماء المضافة في اللغة العربية مثل: عبد الله، جاد الحق، جلال الدين، فتح الرحمن، أبوبكر، ونحوها وحدة واحدة من وحدات الفهرسة. أما الأسماء المركبة الشائعة في بعض المناطق والتي يسمى به شخص واحد مثل: محمد الأمين، محمد صالح، محمد أحمد، فإن وجدت قرينة دالة على أن الاسم المركب اسم واحد فإنه يعامل باعتباره وحدة واحدة، أما إذا لم توجد قرينة فيعامل باعتباره وحدتين منفصلتين. وقد يحتاج الأمر إلى عمل إحالة مرجعية له.

مثال: محمد أحمد جلال الدين _ يفهرس: جلال الدين/ محمد[٢]/ أحمد[٣]

مثال: محمد-أحمد أو محمد أحمد فتح الرحمن_ يفهرس: فتح الرحمن/ محمد أحمد[٢]، وذلك لوجود الشرطة بين اللفظين (محمد-أحمد) أو وجود خط تحت اللفظين يوضح أنهما اسم مركب لشخص واحد.

٢- ال التعريف:

يتم تجاهل ال التعريف في فهرسة الأسماء أبجدياً إذا جاءت في أول الاسم، أما إذا جاءت في وسطه (مثل: عبد الحميد) فإنه يتم اعتبارها في الفهرسة. ورغم تجاهل ال التعريف في بداية الاسم في أي وحدة من وحدات الفهرسة إلاّ أنها قد تستخدم في ترتيب الملفات في حالة وجود اسمين متطابقين أحدهما معرف بالألف واللام والآخر مجرد من الألف واللام، وفي

هذه الحالة يكون الاسم المجرد من الألف واللام مقدماً في الترتيب عن الاسم المعرف.

٣- ابن وابنة وبنت في سرد الأسماء:

في بعض البلدان العربية تكتب كلمة ابن أو ابنة أو بنت بين الولد والوالد عند كتابة الاسم كتوضيح للصلة؛ مثال: علي بن صالح بن محمود الفولاني. وعند الفهرسة ينبغي تجاهلها، فيرمز الاسم السابق كالآتي: الفولاني/ علي[٢]/ صالح[٣]/ محمود[٤] أما إذا كانت كلمة ابن أو ابنة أو بنت جزءاً أصيلاً من اسم الشخص فإنه يعتبر كالاسم المضاف والمركب؛ مثال: ابن عمر، ابن عوف، بنت المنى، ... ، فتكون كاللفظ الواحد: ابنعمر، ابنعوف، بنتالمنى. مثال: بنت المنى بنت ابن عوف _ ترمز: ابن عوف/ بنت المنى[٢]

٤- الهمزة على السطر في وسط أو آخر الاسم:

تعتبر الهمزة على السطر ألفاً (أ)؛ مثال: وفاء – ترمز: وفاا.

٥- الهمزة على الواو والياء:

تعتبر الهمزة على الواو واواً، والهمزة على الياء ياء؛ مثال: فؤاد – ترمز: فواد. وائل – ترمز: وايل.

٦- علامة المد:

يتم تجاهل علامة المد في الفهرسة؛ مثال: آدم – يرمز: ادم.

٧- التشديد (علامة الشدة):

علامة الشدة غير معتبرة في الفهرسة؛ مثال: حمّاد – ترمز: حماد (بدون تشديد).

٨- الأسماء الجغرافية المركبة:

تعتبر أسماء المدن والأماكن والمناطق المركبة وحدة فهرسة واحدة؛

مثال: رأس تنورة – يفهرس: رأستنورة أو /رأس تنورة/

ثانياً: القواعد الخاصة باختيار الأسماء لتسمية سجلات المراسلات الصادرة والواردة:

١- اختيار أسماء المراسلات الواردة:

- في العادة يكون الاسم المطلوب لأغراض حفظ الملف (الفهرسة) في ترويسة الخطاب.
- إذا لم يكن لترويسة الخطاب علاقة بمحتوى الخطاب (مثل أوراق الفنادق التي توضع للنزلاء فيكتبوا عليها خطابات أو مذكرات وهي تحتوي على ترويسة الفندق.. مثلا: شخص وصل لمدينة لمقابلة مسئولي الشركة، فأرسل إليهم خطاباً يعلمهم فيه بوصوله واستخدم الورق الخاص بالفندق الذي نزل فيه) في مثل هذه الحالة يستخدم اسم الكاتب أو صلته بالمؤسسة لفهرسة الخطاب، ويتم تجاهل الترويسة.
- المراسلات الواردة على أوراق بيضاء (لا ترويسة فيها)، يتم استخدام اسم التوقيع (اسم الكاتب) الظاهر عليها للحفظ.
- عندما يكون اسم الشركة واسم الكاتب لهما نفس درجة الأهمية، فإنه يتم الحفظ باسم الشركة ويتم تجاهل اسم الكاتب.

٢- اختيار أسماء المراسلات الصادرة:

- الاسم الأهم في المراسلات الصادرة هو الاسم الذي يتضمنه عنوان الخطاب.

- إذا تضمن عنوان الخطاب الصادر اسم شركة واسم شخص، فإنه يتم الحفظ على أساس اسم الشركة، إلا إذا كان الخطاب شخصياً، أو كان الاسم الصحيح للفهرسة في متن الخطاب.
- في نسخة الخطاب الشخصي الصادر (متعلق بالكاتب) يكون اسم الكاتب هو الأهم، ويستخدم للحفظ.

في حالة التباس الأسماء على العامل بحيث لم يستطع تحديد أيها أصح لاستخدامه في تسمية وحفظ السجل، عليه أن يرجع إلى المشرفين للاستيضاح والتوجيه، كما يمكنه أن يراجع الكتيب الإرشادي الخاص بفهرسة الملفات إذا كان متوافراً لديه للاسترشاد به.

أما إذا كان الخطاب الصادر له علاقة بموضوع خاص مما هو مستخدم ضمن طريقة التسلسل الهجائي (الفهرسة حسب الموضوعات)، فإنه يكون للموضوع الأولية في تسمية الملف على أسماء الشركات والأشخاص.

ثالثاً: استخدام الموضوعات في الفهرسة الهجائية للملفات:

تستخدم أسماء الأشخاص أو الأعمال في الفهرسة الهجائية خاصة عند العمل بالترتيب الاسمي للملفات، لكن هناك حالات يحسن فيها أن يكون مدخل الفهرسة هو الموضوعات بدلاً من الأسماء حتى ولو كان الترتيب المتبع هو الترتيب الاسمي؛ ومن أهم الموضوعات تستخدم فيها الفهرسة الموضوعية كمدخل ضمن طريقة الترتيب الاسمي: الطلبات، المناقصات والعطاءات والمشروعات، والمناسبات الخاصة (مثل الحملات الترويجية والاحتفالات).

١- طلبات التوظيف:

في حالة وجود طلبات توظيف تحتاج المنظمة للنظر فيها فإنه يحسن أن يتم تصنيف هذه الطلبات معاً تحت مسمى الوظيفة المفتوحة للتقديم،

وبهذا تجتمع كل الطلبات في حيز واحد وهذا يسهل الاطلاع عليها والتعامل معها، وفي الواقع يكون مسمى الوظيفة في هذه الحالة أهم من أسماء المتقدمين لها. فمن غير العملي أن يوضع طلب كل متقدم تحت اسمه الشخصي فتتوزع الملفات على أماكن متعددة، ولذلك يتم التعامل معها حسب الموضوع، وذلك بأن تكون الوحدة المفتاحية هي: الطلبات أو طلب، والوحدة الثانية هي: موضوع الطلب (وظيفة أو وظائف مثلا)، والوحدة الثالثة هي: اسم الوظيفة مثلاً، وأخيراً يتم فهرسة اسم المتقدم حسب القواعد السابقة.

مثال: تقدم الأفراد المذكورين أدناه بطلبات للتوظيف بالوظائف الموضحة أمام كل منهم: والمطلوب فهرستها وترتيبها حسب طريقة الفهرسة الهجائية.

الاسم	الوظيفة المتقدم لها
سعد محمد الغامدي	كهربائي
الصادق عثمان الأفندي	سكرتير
محمود صالح الحربي	سكرتير
علي عثمان الصالحي	أمين مخزن
حمد سالم الحارثي	كهربائي

الفهرسة:

الترتيب	اسم الملف (رقم الإيداع)						
	الوحدة المفتاحية	الوحدة ٢	الوحدة ٣	الوحدة ٤	الوحدة ٥	الوحدة ٦	الوحدة ٧
٥	طلبات	وظائف	كهربائي	الغامدي	سعد	محمد	
٢	طلبات	وظائف	سكرتير	الأفندي	الصادق	عثمان	
٣	طلبات	وظائف	سكرتير	الحربي	محمود	صالح	
١	طلبات	وظائف	أمين	مخزن	الصالحي	علي	عثمان
٤	طلبات	وظائف	كهربائي	الحارثي	حمد	سالم	

يلاحظ في الترتيب أن أول ملف هو الملف الخاص ب (علي عثمان الصالحي)، وذلك لأن المقارنة لا تتضمن الوحدة المفتاحية (طلبات) ولا الوحدة الثانية (وظائف)، بسبب التطابق فيها بين جميع الأسماء، ولذلك يتم اللجوء إلى الوحدة الثالثة، وهي اسم الوظيفة، ونجد أن وظيفة (أمين) تبدأ بحرف الألف إذاً هي مقدمة على جميع الأسماء في الترتيب لأنه ليس فيها ألف في الوحدة الثالثة. والثاني في الترتيب هو: طلب توظيف الصادق عثمان الأفندي لوظيفة كهربائي، وذلك لأن وظيفة سكرتير تبدأ بحرف السين، وبالتالي تقدم على وظيفة كهربائي بحرف الكاف لأن السين قبل الكاف في الترتيب الهجائي وبسبب التطابق في اسم الوظيفة مع محمود صالح الحربي تم اللجوء إلى الوحدة الرابعة للتفريق بينهما، ووجدنا أن الوحدة الرابعة لطلب الصادق عثمان الأفندي تبدأ بحرف الألف (الأفندي)، ولذلك تم تقديمها في الترتيب على طلب محمود صالح الحربي لأن الوحدة الرابعة في رقم/ رمز الإيداع الخاصة (الحربي) تبدأ بحرف الحاء.

وهكذا بقية الطلبات. وبهذه الطريقة تتجمع الطلبات الخاصة بكل غرض في مكان واحد أو ملف واحد أو حيز واحد مما يسهل التعامل معها، خاصة وأن الاحتياج إليها يعتمد على الموضوع وليس على الأشخاص.

٢- العطاءات أو المناقصات أو المشاريع:

يتم التعامل مع الملفات الخاصة بالعطاءات والمناقصات والمشاريع باعتبار عنوان أو مسمى المشروع أو المناقصة أو العطاء، وذلك حتى تتجمع جميع المستندات الخاصة بعطاء ما أو مشروع ما أو مناقصة ما في مكان واحد مما يسهل عملية التعامل مع هذا الموضوع واسترجاع الملفات الخاصة به والاستفادة منها مجتمعة.

تتم الفهرسة باعتبار كلمة: عطاء أو مشروع أو مناقصة هي الكلمة المفتاحية، ثم مسمى هذا العطاء أو المشروع أو المناقصة كوحدة أو وحدات تالية، ثم مسمى الجهة ذات العلاقة (شخص، اسم عمل، موضوع، ...) كوحدة أو وحدات تالية.

مثال: تقدمت إلينا شركة الزاجل بعرض بخصوص عطاء لترحيل أخشاب إلى مدينة الدمام حسب ما تم الإعلان عنه.

وعليه ترميز ملف تقديم عطائها كالتالي:

عطاء/ترحيل/ أخشاب/ إلى/ مدينة/ الدمام/ العروض/ شركة/ الزاجل.

يلاحظ البدء بالموضوع الرئيس ثم الفرعي ثم المتفرع من الفرعي ثم أخيراً اسم الجهة ذات العلاقة.

٣- المناسبات الخاصة مثل الحملات الترويجية والاحتفالات.

يتم تجميع كل السجلات ذات العلاقة بحدث أو مناسبة معينة من خلال الموضوع، وبالتالي تتجمع كل المستندات ذات العلاقة بهذا الحدث أو المناسبة معاً في مكان واحد يسهل الرجوع إليها ومراجعة وتقويم وإدارة الحدث أو المناسبة.

مثال:

المناسبة: الحملة الترويجية الأولى لعام ١٤٤٠هـ

المستند/ الملف: عقد مع شركة الأمراء للدعاية.

الترميز:

الحملات الترويجية	١٤٤٠هـ	الحملة الأولى	التعاقدات	شركة	الأمراء	للدعاية

مثال ٢:

المناسبة: احتفال تكريم المقاعدين.

المستند: فاتورة شراء هدايا.

الترميز: احتفالات/ تكريم متقاعدين/ الهدايا/ فاتورة شراء.

فالموضوع الرئيس هو: احتفال، والذي يتفرع منه هو ماهية الاحتفال، وهو تكريم متقاعدين. أما الموضوع الفرعي من التكريم فهو: الإهداءات أو الهدايا، ويتفرع منه فواتير شراء الهدايا.. وقد يتضمن موضوع الهدايا مواضيع أخرى مثل: قوائم المكرمين، ميزانية الهدايا،... الخ.

الفصل السادس

عمليات مناولة السجلات وجدولة الاحتفاظ بها وإعدامها

الفصل السادس: عمليات مناولة السجلات وبرمجة الاحتفاظ بها وإعدامها

يتناول هذ الموضوع مرحلتين من دورة حياة السجل؛ هما: حفظ/ تخزين السجلات، والتخلص من السجلات.

ومرحلة الحفظ هي المرحلة التي تتضمن نشاط السجل وخموله؛ لكن كثيراً ما نعني بها مرحلة خمول السجل والتي يتم فيها تحويل السجل من مكان استخدامه المعتاد (المكاتب التابعة لإدارة معينة من إدارات المنظمة مثلاً) إلى مراكز حفظ السجلات أو مخازن السجلات والتي يطلق عليه في كثير من المؤسسات (الأرشيف).

المبحث الأول: مناولة السجلات (استرجاع السجلات المخزنة عند الطلب)

مناولة السجلات بسرعة مسألة في غاية الأهمية، لأنها تعني توفير الوقت والاستفادة من السجل بأفضل ما يمكن. ذلك أن البطء في استرجاع ومناولة السجل عند الحاجة قد يعني إضاعة صفقة هامة أو إحداث ربكة في سير العمل أو اختناقات في إنجاز المهام.

ويعني استرجاع السجل: عملية تحديد مكان السجل وأخذه أو تناوله من مكانه. ويعني كذلك عملية تحصيل معلومة حول موضوع ما من ملف محفوظ.

وفيما يلي نستعرض دورة مناولة السجلات، والإجراءات القياسية التي يجب اتباعها، وأفضل الممارسات الموصى بها في هذا الخصوص.

أولاً: دورة مناولة السجل وإعادة تخزينه:

تتضمن دورة مناولة السجل وإعادة تخزينه المراحل الآتية:

١- استلام طلب احتياج لسجل أو ملف محفوظ (عادة يتم إعداد نموذج طلب).

٢- مراجعة فهارس الملفات لتحديد موقع/ موضع السجل المحفوظ.

٣- البحث عن السجل المطلوب.

٤- تحديد الموقع الفعلي الموجود فيه السجل.

٥- تناول/ إزالة السجل من مكان تخزينه أو حفظه.

٦- إخراج السجل لطالبه مع وضع إشارة خروج في مكان السجل المخرج مع تعبئة سجل إخراج السجلات.

٧- إرسال السجل لطالبه.

٨- متابعة السجلات المستعارة.

٩- استلام السجل لإعادته إلى مكان حفظه.

١٠- إعادة السجل إلى مكان حفظه/ تخزينه، وإزالة إشارة الخروج، وتحديث بيانات سجل إخراج السجلات بمعلومة الإعادة.

على طالب السجل وحافظ أو موظف الملفات استخدام نفس رقم الإيداع (اسم الملف) المحدد للسجل عند طلبه، وإلاّ فسيتعذر جداً إيجاده.

ثانياً: العوامل المساعدة على فاعلية استعادة السجلات بعد مناولتها:

لاستعادة السجلات بعد استعارتها بفاعلية لا بد أن يكون هناك نظام رقابة ومتابعة يمكّن مدير السجلات أو المسئول عنها من استعادتها من المحاولة الأولى. ولا يكون نظام الرقابة والمتابعة فاعلاً إلاّ إذا توفرت الإجابة على عدد من الأسئلة حول السجل المستعار؛ وهي:

١- من أخذ السجل/ السجلات؟

٢- ما هي السجلات التي خرجت من أماكن حفظها/ تخزينها؟

٣- متى أخذ السجل/ السجلات؟

٤- أين سيتم وضع السجلات عند إعادتها للتخزين؟

٥- ما هي مدة بقاء السجل خارج مكان الحفظ/ التخزين؟

من خلال الأسئلة السابقة، يمكن وضع نظام رقابة فاعل للسجلات، وتحديد الإجراءات التي يجب اتباعها لطلب السجلات ومناولتها والتأكد من استعادتها. ويشار إلى هذه الإجراءات ب: إجراءات طلب ومناولة ومتابعة السجلات.

ثالثاً: إجراءات طلب ومناولة ومتابعة السجلات:

يمكن أن تتم إجراءات طلب ومناولة ومتابعة السجلات يدوياً أو باستخدام نظام آلي. ويؤدي استخدام هذه الإجراءات إلى تقليل ضياع السجلات بل يمكن أن يؤدي إلى عدم ضياعها البتة.

تنقسم هذه الإجراءات إلى مجموعتين من الإجراءات: إجراءات الطلب والمناولة، وإجراءات المتابعة والاستعادة. وفيما يلي توضيح لها:

١- إجراءات الطلب والمناولة:

الطلب هو عبارة عن مستند مكتوب للحصول على سجل أو معلومة موجودة في سجل. ويمكن استخدام النماذج المناسبة وتعبئتها لطلب السجلات أو المعلومات.

هناك نوعان من نماذج طلب السجلات؛ وهي:

أ/ نموذج طلب السجل:

وهو عبارة عن قطعة مطبوعة من الورق العادي أو المقوى وفيها أماكن خالية لتعبئتها. وعند إكمال التعبئة تتوافر الإجابات المطلوبة عن الأسئلة التي تم الإشارة إليها سابقاً: من؟ ماذا؟ متى؟ أين؟ وكم المدة؟.

يمكن عمل نسختين من هذا النموذج حيث توضع النسخة الأصلية مكان السجل المزال من مكانه، أو المستند الذي تم أخذه. ويحقق ذلك فائدتين؛ الأولى: الإشارة إلى السجلات أو المستندات التي أخذت من مكانها أو ملفها، والثانية: مساعدة موظف السجلات من إعادة المستند أو السجل

المستعار إلى مكانه الصحيح بسرعة عند إعادته. أما النسخة الثانية فإنها توضع في ملف التذكير (وهو ملف تتم مراجعته يومياً لمعرفة المهام المعلقة التي يجب إنجازها في يوم المراجعة، على هذا يتم ترتيب المستندات فيه حسب تاريخ الاستحقاق، وبالتالي فهو يسهل التذكير بالأعمال المعلقة أو المؤجلة أو التي تحتاج إلى تذكير مستقبلي)، حيث ييسر هذا الملف التذكير والتنبيه بموعد رد السجل، وبالتالي التأكد من رد واسترداد السجل في الوقت المحدد.

مثال توضيحي:

نموذج طلب سجل		
الاسم على السجل:		التاريخ على السجل:
اسم الطالب:		تاريخ الإعادة:
القسم:		البريد الإلكتروني:
ملحوظة: توضع النسخة البيضاء في الملف والنسخة الزرقاء في ملف التذكير		

ب/ نموذج السجل تحت الطلب:

يحدث أحياناً أن يطلب أحدهم سجلاً ويستلمه، ثم يطلبه شخص آخر قبل استعادته من الأول. وفي هذه الحالة يتم إعلام طالب السجل الأخير بموعد إعادة السجل حسب ما هو مدون في نموذج الخروج. فإذا كان الطالب الأخير مستعجلاً لأي سبب من الأسباب، فإنه يتم إشعار مستلم السجل كتابة أو شفاهة بأن هناك حاجة عاجلة لهذا الملف أو السجل، ويُطلب منه إعادة السجل لمكان الحفظ/ التخزين.

في حالة الإشعار الكتابي بالحاجة إلى الملف من قبل آخرين بشكل مستعجل فإنه يتم استخدام النوع الثاني من النماذج وهو نموذج السجل تحت الطلب. وفي العادة تعمل منه نسختان؛ نسخة ترسل إلى المستعير الأول، وتوضع الثانية مع نموذج الطلب الأول بحيث أنه متى ما استعيد الملف أو السجل أو المستند المطلوب تلفت هذه النسخة إلى ضرورة إرساله مباشرة إلى طالبه الثاني. ويتم تدوين ملاحظة خروجه على نموذج تحت الطلب، أو تجرى نفس الإجراءات النظامية العادية لتسليمه للطالب الثاني.

مثال توضيحي:

تحت الطلب				
مطلوب من قبل		السجلات المطلوبة		أرسلت
التاريخ	الاسم	التاريخ	الوصف	التاريخ
٣/٢١	محمد موسى	٢/٢	ملف مشروع إثمار	٣/٢٥

بالنسبة لطلبات السجلات السرية:

السجلات المصنفة باعتبارها سجلات سرية توضع عليها علامات خاصة تشير إلى ذلك، وكذلك السجلات الشخصية. وينبغي عدم الاطلاع على السجلات السرية أو الشخصية إلا من قبل الأشخاص والمسئولين المصرح لهم، مع ضرورة أن يحمل الطلب الخاص بهذا النوع من السجلات التوقيع المعتمد من المصرح له بالاطلاع عليه.

تعاد الملفات والسجلات السرية عادة خلال نفس يوم الاستعارة، ولا تترك لتبيت خارج مكان حفظ السجلات السرية. وهناك بعض السجلات السرية لا يسمح بخروجها أصلاً من مكان حفظها، ويسمح فقط لذوي الصلاحية والمخول لهم بالاطلاع عليها داخل مكان حفظها حيث تهيئ طاولة وكراسي لهذا الغرض.

٢- إجراءات المتابعة والاستلام:

إجراءات المتابعة والاستلام هي نظام للتأكد من إعادة المواد التي تمت مناولتها لطالبها من ملف ما في وقتها المحدد وبحالة سليمة. وعادة ما يكون الشخص المسئول عن مناولة وتسليم السجلات مسئول أيضاً عن متابعتها وفحصها عند إعادتها.

دلت التجارب على أنه كلما طالت مدة استعارة السجل كلما صعب استعادته. ولذلك تضع بعض المؤسسات مدد محددة للاستعارة بين ٣ إلى ١٠ أيام على الأكثر لإعادة السجل المستعار، خاصة مع سهولة النسخ وبالتالي إمكانية إعادة السجل سريعاً.

قد يعني متابعة السجل: الاتصال بالشخص الذي استعار السجل، أو إرسال بريد إلكتروني له، أو إرسال طلب أو تذكير مكتوب بضرورة رد السجل. وإذا طلب المستعير تمديد مدة الاستعارة ولم يكن هناك طالب آخر للسجل يمكن تمديد المدة إلى فترة زمنية إضافية.

بالنسبة للسجلات السرية فإنه لا بد من إعادتها كل نهاية دوام إذا كان يسمح بخروجها من مكان حفظها، وهناك وسائل تذكير خاصة تستخدم بخصوصها لضمان إعادتها كل يوم.

المبحث الثاني: جدولة الاحتفاظ بالسجلات

يعني الاحتفاظ بالسجلات: عملية تخزين السجلات بشكل مرتب يضمن سلامتها وسرعة الوصول إليها عند الحاجة.

لا بد أن تكون السجلات ذات القيمة محفوظة بشكل جيد من التلف والضياع، كما ينبغي سهولة استرجاعها من مكان تخزينها متى ما احتاجت إليها جهة مأذون لها في المنظمة. لكل لذلك فإنه ينبغي وضع وتنفيذ برنامج لإدارة السجلات والمعلومات الخاص بالمنظمة يتوخى فيه الالتزام بأفضل النظم والممارسات، وتنزيلها في شكل لوائح وتعليمات وإرشادات في التعامل مع السجلات منذ إنشائها وحتى التخلص منها. ويتضمن برنامج إدارة السجلات عادة جزئية خاصة بما يتعلق الاحتفاظ بالسجلات تعرف ببرنامج الاحتفاظ بالسجلات.

ولجدولة الاحتفاظ بالسجلات، لا بد من التطرق لثلاث مسائل؛ هي: برنامج الاحتفاظ بالسجلات، حصر مخزون السجلات، وبعض الاعتبارات الواجب العمل بمقتضاها عند برمجة وجدولة الاحتفاظ بالسجلات.

أولاً: برنامج الاحتفاظ بالسجلات:

يتضمن برنامج الاحتفاظ بالسجلات سياسات وإجراءات تتعلق بالآتي:

- تحديد المستندات التي يجب الاحتفاظ بها والإبقاء عليها.
- تحديد مكان الاحتفاظ بالسجلات أو المستندات وفي أي بيئة أو ظروف.
- تحديد المدة التي يجب الاحتفاظ بالسجل فيها.

١- المستندات التي ينبغي الاحتفاظ بها والإبقاء عليها:

يتم تحديد المستندات التي يجب الاحتفاظ بها حسب أهميتها وقيمتها للمنظمة. وقد تم تناول تصنيف السجلات حسب قيمتها حين الحديث آنفاً

عن تصنيف السجلات؛ وباختصار فهناك أربعة أنواع من السجلات حسب قيمتها؛ هي:

أ/ السجلات الحيوية: وهي سجلات غاية في الأهمية وقد تتوقف عليها حياة المنظمة وبقاءها، وعادة ما يكون استعادتها إذا ضاعت أو فقدت غير ممكن أو مكلف جداً.

ب/ السجلات الهامة: وهي سجلات ذات أهمية كبيرة للمنظمة، وتعتمد عليها أعمالها، ويكون استعادتها عند ضياعها مكلفاً.

ج/ السجلات المفيدة: وهي سجلات أقل أهمية لكنها مفيدة في تسيير العمل وتسهيله، وتكون استعادتها عند الضياع أو تكوينها غير مكلف.

د/ السجلات غير ذات الأهمية: وهي السجلات التي لا قيمة لها للمنظمة، والتي استنفذت أغراضها ولا يتوقع احتياج المنظمة لها في عملها الحالي أو المستقبلي، ويكون وجودها مجرد عبء في التخزين وزيادة في الورق، وأكثر إزعاجاً من منفعتها.

هذا التصنيف لقيمة السجلات مهم جداً في القرارات الخاصة بالاحتفاظ بالسجلات، حيث يوصى بالاحتفاظ بالأنواع الثلاثة الأولى، والتخلص من النوع الأخير لتوفير الوقت والمعدات والعمالة وبالتالي تقليل التكاليف. كذلك يسهم هذا التصنيف في تحديد المدد التي يجب حفظ السجلات فيها. فبالنسبة للسجلات الحيوية غالباً ما يكون الاحتفاظ بها دائماً، وبالنسبة للسجلات الهامة يتم الاحتفاظ بها عادة لمدد طويلة، أما المستندات المفيدة فتكون مدة حفظها متناسبة مع الاحتياج لها.

ينبغي الانتباه إلى أن قيمة السجل المعتبرة هي قيمة المعلومات التي يحتويها، وليس قيمة الوسيط الذي يحملها (أسطوانات، أوراق فاخرة،

أوراق مهترئة، فلاشات، ...) فالقيمة الحقيقية للسجل هي قيمة المحتوى المعلوماتي وليس المادة التي تحمل المعلومات.

٢- تحديد مكان الاحتفاظ بالسجل أو المستند وظروف الحفظ:

نعني بمكان الاحتفاظ بالسجل الموقع الذي يجب أن يوضع فيه السجل المحفوظ؛ هل يوضع في المكتب أو القسم الذي أنشأه ويستعمله؟، هل يحفظ في قسم السجلات داخل المباني الإدارية للمنظمة؟، أم هل يحفظ في موقع خاص بتخزين السجلات؟. كذلك ما هي الظروف التي ينبغي حفظ هذه السجلات بها، لأن بعض السجلات تحتاج إلى جو خاص فمثلاً بعضها يؤثر فيه الغبار سلباً، وبعضها تؤثر فيه الحرارة وتتلفه (مثل الوسائط الإلكترونية)، وبعضها تؤثر فيه الرطوبة وتؤدي إلى تلفه. وبالتالي لا بد من تحديد الظروف والبيئة المناسبة لحفظ السجل.

قد تكون هناك بعض السجلات التي استغنت عنها المنظمة، ولا تحتاجها في أعمالها، وهذه قد يتم إهمال الظروف التي ينبغي تخزينها فيها، فتوضع في الأماكن الأقل تكلفة في التخزين بغض النظر عن الظروف البيئية لأنها تكون في هذه الحالة في حكم السجلات غير ذات القيمة والتي يمكن أن تتخلص منها المنظمة، ويعتبر وضعها في هذه الظروف وإهمالها نوعاً من التخلص منها.

٣- تحديد مدة الاحتفاظ بالمستند أو السجل:

في الممارسة المثالية، يتم تحديد مدة الاحتفاظ بالسجل وقت إنشائه. وتقوم الجهة التي أعدت السجل أو ذات الاختصاص في التعامل معه بتحديد الحاجة إليه والمدة التي ينبغي الاحتفاظ به فيها. ومدة الاحتفاظ بالسجل ترتبط – كما سبق بيانه- بالفترة التي ما يزال للسجل فيها قيمة للمنشأة. كما ترتبط مدة الاحتفاظ بالسجل كذلك بمدى توفر المكان سعة وتهيئة،

والمعدات كفاءة وكفاية، والعمالة اللازمة إيداعاً واسترجاعاً واسترداداً وجرداً.

وعادة ما يكون هناك جدول أو قائمة يتم إعدادها كمرشد لمدد الاحتفاظ بالسجلات تسمى: **قائمة أو جدول الاحتفاظ بالسجلات**. وهي عبارة عن: قائمة بالسجلات تشير إلى المدد التي ينبغي حفظ أي نوع منها فيها. وتتكون في العادة من عدة أعمدة: العمود الأول يتناول نوع المستند أو السجل، العمود الثاني مدة نشاط السجل، والعمود الثالث مدة خمول السجل، ويكون هناك عمود أخير لمجموع سنوات الاحتفاظ بالسجل.

لا بد لجميع العاملين من الالتزام بجدولة الاحتفاظ بالسجلات والتي تتبناها المنظمة ولا يجوز بأي حال تجاوزها أو التصرف بدون الرجوع إليها فيما يختص بمدة الاحتفاظ بالسجلات.

مثال توضيحي:

جدولة الاحتفاظ بالسجلات			
مسلسل السجلات	سنوات النشاط	سنوات الخمول	جملة السنوات
المحاسبية والمالية			
حسابات فواتير مستحقة الدفع	٣	٣	٦
حسابات أستاذ مستحقة الدفع	٣	٣	٦
حسابات أستاذ مستحقة الاستلام	٣	٣	٦
سجلات السحب من البنك	٣	٣	٦
الإدارية والتنفيذية			
المراسلات التنفيذية	١	١	٣
تقريرات السياسة والموجها	٣	د	د (دائمة)
الإعلان			
عقودات الإعلان	١	٣	٣ بعد الانتهاء
الرسم والأعمال الفنية	١٠	د	د
الموارد البشرية			
طلبات التوظيف، التغيير، والإنهاء	١	٠	١
سجلات الحضور والإجازات	٣	٤	٧
السجلات المرضية للموظفين	مدة التوظيف	٠	٣٠ بعد الانتهاء

ثانياً: حصر مخزون السجلات:

في العادة يتم إعداد قوائم مفصلة تحصر فيها السجلات لأغراض تصنيفها وتقييم أهميتها لتحديد مدة الاحتفاظ بها، وتشمل هذه القوائم معلومات تتعلق بالآتي:

١- الأنواع: رسمية، صور، ليست بسجلات.
٢- المواقع: حسب القسم أو المكتب وقد تحتاج إلى تحديد المبنى والطابق والغرفة.
٣- الأسماء والتواريخ المسلسلة للسجلات.
٤- الأحجام: المقاس القانوني، A4، A3، خرائط مساحية ذات أحجام خاصة، ...
٥- المعدات: أدراج، رفوف، دواليب، أخرى.
٦- عدد الأدراج والرفوف وأي مواعين تخزين أخرى.
٧- مدى تكرار الرجوع للسجل: يومياً، أسبوعياً، شهرياً، سنوياً.. ولماذا؟
٨- وسائط السجلات: مادية (ورق)، فلمية، إلكترونية، بصرية، ....
٩- تسكين السجلات: ملفات، مشابك، اسطوانات، لفافات، أشرطة، ...
١٠-قيمة السجلات: غير ذات أهمية، مفيدة، هامة، حيوية.
١١-متطلبات الاحتفاظ بالسجل (البيئة والظروف).

يتم عمل حصر مخزون السجلات من خلال دراسة يشترك فيها عضو من كل قسم من الأقسام المختلفة في المنظمة، ويسهم في إثبات المعلومات المهمة عن هذه السجلات في القوائم.. ومؤخراً وجدت تقنيات حديثة تستخدم لتسريع عملية تحديد المخزون؛ منها: تقنية التعرف من خلال التردد الراديوي، تقنية أعمدة التشفير (الباركود).

تعتبر الملفات الرسمية ملفات حيوية وهامة جداً لها قيمة دائمة ومستمرة، ولا بد من حمايتها وإدارتها والاحتفاظ بها حسب جدول الاحتفاظ بالسجلات موضوع بشكل محكم وراسخ. ويتم التعامل مع نسخ السجلات كالسجلات الرسمية متى ما كانت ذات أهمية، أما ما يصنف باعتباره ليس سجلاً فلا يتم التعامل معها من خلال برنامج إدارة السجلات والمعلومات الرسمي، بل تنشأ وتعدل وتتلف دون الرجوع إليه، ومن أمثلة غير السجلات: القواميس والمسودات...

ثالثاً: الاعتبارات الواجب أخذها في الحسبان عند عمل جدول الاحتفاظ بالسجلات:

هناك اعتبارات ينبغي مراعاتها عند إعداد جدول الاحتفاظ بالسجلات؛ وهي:

١- كم المدة التي سيتم استخدام السجلات فيها ؟

٢- في أي شكل يتم حفظ السجلات؟

٣- إلى أي مدى يجب تيسير الوصول إلى السجلات؟

٤- متى يتم تحديد خمول السجل، وأي السجلات يجب نقلها خارج الموقع/ مكان العمل، ومتى؟ وكيف يمكن الوصول إليها بعد نقلها عند الحاجة؟ وهل تبقى السجلات المنقولة متكاملة ومؤمنة؟

٥- ما هي القوانين الوطنية والولائية والمحلية السارية فيما يتعلق بالاحتفاظ بالسجلات؟

٦- ما هي التكاليف المقارنة للاحتفاظ بالسجلات وعدم الاحتفاظ بالسجلات؟

٧- متى وكيف سيتم التخلص من السجلات؟

إن الاتباع الدقيق لجداول الاحتفاظ والتحويل والإتلاف يؤدي إلى تقليل الفوضى وتحسين وقت الاسترجاع والمناولة، ويوفر مساحات التخزين

للسجلات النشطة والمهمة لتسيير العمل. وتقوم بعض المنظمات بعمل فعالية أسبوعية لحصر السجلات القديمة، وتحويل السجلات، وإتلاف السجلات.

المبحث الثالث: إعدام السجلات

يعني إعدام السجلات: التخلص من السجلات بالإتلاف والتدمير النهائي أو البيع في شكل مواد خام لإعادة التدوير.

ويتم إتلاف السجلات عادة عن طريق: الحرق، أو الغمس في محاليل كيماوية قوية تؤدي إلى تلفها بالكلية ثم حزمها وإلقاءها كنفايات، أو تمزيقها/ فرمها ثم غمرها في الماء لتصير كالعجينة ثم حزمها وإلقاءها كذلك، أو فرمها بشكل كامل. وفي كل هذه الحالات فإنه ينبغي التأكد من أن هذه السجلات لا يمكن الاستفادة من المعلومات التي تحتويها أو استخراجها منها بأي حال من الأحوال. ويتم هذا النوع من التدمير للسجلات المهمة التي تحوي معلومات خاصة بالشركة لا تريد أن تفشو أو تصل للناس مثل المستندات المالية أو ملفات العملاء القدامى أو غيرها من المستندات التي قد تتضرر المنظمة من وصولها إلى الأيدي الخطأ.

أما التخلص من السجلات بالبيع لمنشآت إعادة التدوير التي تستخدمها كمواد خام (شركات تصنيع الكرتون ومنتجات التغليف مثلاً)، فينبغي أن يكون خاصاً بالسجلات التي تحتوي على معلومات لا تؤثر بأي حال على سمعة المنظمة أو أعمالها أو ذوي العلاقة بها، مثل: سجلات حفظ الجرائد والصحف، سجلات الرسائل الدعائية، سجلات الزيارات الخاصة بالزبائن أو الضيوف، أوراق اختبارات التعيين القديمة، وهكذا.

تقوم بعض الشركات كذلك بالتعاقد من متعهدين متخصصين في إعدام السجلات بطريقة آمنة، وذلك عندما تجد أن كلفة المتعهد أقل من تكلفة توفير احتياجات إعدام السجلات من معدات وأدوات وعاملين.

لا تتم عملية التخلص من السجلات دون توثيق، بل لا بد من الاحتفاظ بسجلات يتم فيها إثبات كيفية وتوقيت التخلص من السجلات التي جاء وقت التخلص منها. ومن هذه السجلات ملف يعرف ب: ملف مواعيد الإتلاف، وهو يعمل كملف تذكير، ويتضمن هذا الملف النماذج التي تم تعبئتها عند استلام السجلات في مركز السجلات، ويتم ترتيبها فيه حسب وقت الإتلاف المطلوب. ويتحدد وقت إتلاف السجل في الأساس من واقع جدول/ قائمة الاحتفاظ بالسجلات، وعند تحويل السجل الي انتهت مرحلة نشاطه من مكان استخدامه إلى مركز السجلات (الأرشيف)، فإنه يتم تحديد مدة حفظه في مركز السجلات ووقت إتلافه في نموذج تحويل السجل.

بعد تدمير أو إتلاف السجل يتم تحويل المستندات الخاصة به (النماذج وغيرها) إلى ملف الإعدام أو ملف السجلات المعدومة/ المتلفة.

عادة ما يقوم مركز السجلات بإخطار القسم الذي ينتمي إليه السجل بقرب حلول وقت إعدامه من خلال مذكرة أو تنويه يعرف بتنويه/ مذكرة الإتلاف أو الإعدام. وذلك حتى لا يتم إتلاف سجل لا زالت له قيمة أو قد يتم الاحتياج إليه. فإذا جاءت الموافقة أو لم يتم الرد يتم إعدام السجل، وفي حال قرر القسم أن السجل ما زالت له قيمة فإن عملية تدمير السجل توقف أو تؤجل حسب الطلب. ويتم توضيح ذلك على النماذج الخاصة بالإعدام.

الفصل السابع

الإدارة الإلكترونية للسجلات

الفصل السابع: الإدارة الإلكترونية للسجلات

تطورت التكنولوجيا التي تتعامل مع السجلات بشكل كبير خلال العقود الأخيرة، فظهرت تقنيات التصوير المصغر (المايكروفلم) والتي مهدت لحفظ السجلات الخاملة والهامة في شكل مصغر يزيد من فاعلية استخدام المساحات، ثم ظهرت تقنيات التصوير المكتبي للمستندات، وأجهزة الكومبيوتر وملحقاتها من طابعات وأجهزة تخزين وماسحات ضوئية وبرامج وتطبيقات.

سنركز في هذا الفصل على دور وإمكانيات الحاسب الآلي وملحقاته في إدارة السجلات.

المبحث الأول: خصائص الحاسب الآلي وادارة السجلات

يعد الحاسب الآلي أحد الأدوات الحديثة ذات الفائدة العظيمة في مجال إدارة السجلات، حيث تتوفر فيه مميزات متفوقة جعلته الأداة الرئيسية لحفظ وإدارة السجلات في المؤسسات العامة والخاصة على حد سواء؛ ومن هذه المميزات:

١- السرعة العالية.

٢- الدقة.

٣- السعة التخزينية الكبيرة.

٤- إمكانية معالجة أنواع مختلفة من البيانات.

٥- تشغيل العديد من التطبيقات المتنوعة ذات الأغراض المتباينة.

٦- إمكانية تصميم تطبيقات خاصة بالمؤسسة لتشغيلها عليه.

٧- سهولة الاستخدام مع البرامج الحديثة ذات الطابع المرئي.

٨- إمكانية ربط العديد من الأجهزة مع بعضها البعض على مستوى المكتب، وعلى مستوى الشبكات الخاصة، وعلى مستوى الشبكة العالمية (الإنترنت).

٩- توفر العديد من الخدمات الشبكية الخارجية التي تخدم إدارة السجلات: مثل خدمات تخزين البيانات السحابية، البريد الإلكتروني، التطبيقات والبرامج، وغيرها.

وهناك أنواع متعددة للحاسب الآلي، بدءاً من الحاسب المركزي الكبير (main fraim) والذي يعد جهازاً مركزياً يعمل عليه العديد من العاملين المتصلين من خلال شبكة، وانتهاء بالحاسب الشخصي والجوالات الذكية.

يتكون أي حاسب آلي عادة من أربعة مكونات أساسية؛ هي:

١- وحدة المعالجة المركزية: وهي تقوم بالتعامل مع البيانات المدخلة ومعالجتها.

٢- وحدات الإدخال الأساسية: الفأرة، ولوحة المفاتيح.

٣- وحدات الإخراج الأساسية: الشاشة.

٤- وحدات التخزين.

وهناك وحدات أخرى غير أساسية تعتبر ملحقات إضافية مكملة تيسر الاستفادة القصوى من الحاسب الآلي، مثل الماسح الضوئي والكاميرا كأدوات إدخال، الطابعة كوحدة إخراج، الاسطوانات المدمجة، الفلاشات، الأقراص الصلبة الخارجية كوحدات تخزين إضافية.

والحواسيب الشخصية هي حواسيب صغيرة الحجم مصممة للاستخدام الفردي/ الشخصي، ومن أشكالها:

١- **الحاسب المكتبي**: ويتكون من أربعة أجزاء أساسية، منفصلة عن بعضها البعض؛ وهي:

- وحدة المعالجة: وتشمل داخلها وحدات المعالجة والتشغيل، بالإضافة إلى الذواكر الداخلية المختلفة وأدوات التخزين.
- لوحة المفاتيح: وهي إحدى أدوات الإدخال، تشتمل على أزرار لكل منها مهمة أو وظيفة أو تحمل حرفاً أو رقماً أو شكلاً.
- الفأرة: وهي إحدى أدوات الإدخال كذلك، وترتبط بمؤشر داخل الشاشة يتحرك حسب حركة الفأرة على السطح الموضوعة عليه، ويقوم بالعديد من المهام في الأجزاء المرئية من الشاشة.
- الشاشة: وهي أداة إخراج، تظهر من خلالها الاشياء المطلوبة، والعمليات الجارية ونتائج الأوامر المختلفة.

٢- **الحاسب المحمول**: وهو حاسب شخصي كذلك، ويحتوي على المكونات الأربعة سابقة الذكر في الحاسب المكتبي لكنها جميعاً مدمجة في جسم واحد. ويتميز عنها الحاسب المكتبي عن المحمول بأنه يمكن تطوير معداته وقدراته، كما يستوعب قدرات تخزين أكبر في العادة وقدرات معالجة أعلى.

٣- **الجوالات الذكية**: وتعد شكلاً من أشكال الحواسيب صغيرة الحجم، وتعتمد على شاشة ذكية غالباً في الإدخال والإخراج. تتميز عن الأشكال الأخرى من الحاسبات كونها سهلة الحمل، وتوفر المرونة في التعامل مع البيانات في أي وقت ومن أي مكان، خاصة عند توفر خدمات الإنترنت، لكن قدراتها في معالجة البيانات والتخزين أضعف من الحواسيب المكتبية والمحمولة نسبياً.

المبحث الثاني: الاستفادة من الحاسب الآلي في إدارة السجلات:

يعمل الحاسب من خلال برامج أساسية تتحكم في أدائه، وأخرى تقوم بأداء المهام المطلوبة منها؛ ويمكن تصنيف أهم البرامج والتطبيقات التي يحتاج إليها في إدارة السجلات عبر الحاسب الآلي كالآتي:

١- برامج التشغيل.

٢- برامج معالجة الكلمات

٣- برامج معالجة البيانات.

٤- برامج قواعد البيانات.

٥- برامج المراسلة الإلكترونية.

٦- مخازن البيانات السحابية.

أولاً: برامج التشغيل:

برامج التشغيل هي البرامج الأساسية للتحكم والتعامل مع الحاسب الآلي، حيث توفر البيئة التي من خلالها يتم استخدام كافة التطبيقات والبرامج الأخرى، وتتحقق من خلالها الاستفادة من قدرات الحاسب.

من أشهر برامج التشغيل وأكثرها استخداماً على الإطلاق: برنامج (الويندوز) من مايكروسوفت. وهو برنامج يكاد يسيطر حالياً بشكل كامل على تشغيل أجهزة الحاسب المتوافقة مع أجهزة أي بي ام (IBM)، وهي الأجهزة الأكثر انتشاراً في العالم. وهناك برامج أخرى خاصة متوافقة مع أجهزة أبل ماكنتوش، وبرامج أخرى محدودة أو متخصصة الاستخدام مثل برنامج الليونكس (Lunix)، والدوز (Disk Operating System /DOS).

إدارة السجلات باستخدام برنامج الويندوز:

عند تشغيل الحاسب بضغط زر التشغيل، يقوم برنامج الويندوز بتشغيل البرامج الأساسية، وتحميل الواجهة الأساسية والتي تظهر فيها كافة البرامج والمجلدات والملفات التي تم وضعها فيها بغرض أن تكون مرئية عند تشغيل الجهاز في كل مرة.

ويوفر برنامج الويندوز الإمكانيات الآتية لإدارة السجلات:

١- إنشاء مجلدات لحفظ السجلات، مع إمكانية إضافة مجلدات فرعية لكل مجلد رئيسي أو فرعي وبشكل متسلسل.

٢- يمكن لكل مجلد أن يحتوي على عدد ضخم من المجلدات الفرعية أو الملفات أو المستندات أو أي نوع آخر من السجلات (صورة، صوت، فيديو).

٣- يمكن نقل السجلات بكل سهولة من مجلد إلى آخر، كما يمكن نقل المجلدات نفسها من مجلد إلى مجلد آخر.

٤- يمكن البحث عن أي سجل أو مجلد بالضغط على خانة البحث، وكتابة اسمه في المكان المخصص. فإن لم يكن الاسم معلوماً بشكل كامل فيمكن كتابة جزء منه، وستقوم أداة البحث من ويندوز بفرز وإظهار جميع المجلدات والسجلات التي تشترك في هذا الجزء من الاسم، ويمكن بعد ذلك اختيار السجل أو المجلد المطلوب من بينها.

٥- إمكانية تأمين سطح مكتب المستخدم والمجلدات والسجلات المطلوبة بكلمة مرور.

نصائح إرشادية للاستفادة من الويندوز في إدارة السجلات:

للاستفادة بشكل جيد من هذا البرنامج في إدارة السجلات؛ يمكن

الاسترشاد بالآتي:

١- وضع نظام وقواعد أساسية لإدارة السجلات باستخدام أسلوب التنظيم الموضوعي.

٢- استخدام الفهرسة الأبجدية في تسمية السجلات والمجلدات، ووضع نظام إرشادي لاستخدامها.

ثانياً: برامج معالجة الكلمات:

هي برامج تطبيقية، توفر للمستخدم إمكانية إنشاء المستندات المكتوبة وقراءتها وتعديلها ومعالجتها.

توفر برامج معالجة الكلمات كتابة الرسائل والتقارير والمذكرات وتصميم النماذج وتعبئتها، كما توفر أدوات متعددة من أجل إخراج المستندات بالشكل المناسب من ناحية الخطوط والألوان والهوامش والمسافات وعلامات الترقيم، وإمكانية إظهار البيانات والمعلومات في أشكال متعددة كالجداول والرسومات الهيكلية والمخططات، وتسمح كذلك باستيراد الصور ولصقها ضمن المستند، وكتابة المراجع والهوامش بالأشكال المعتمدة. وتجعل هذه الإمكانيات منها أداة جبارة في إنشاء السجلات المكتوبة.

من أشهر هذه البرامج وأكثرها استخداماً برنامج المايكروسوفت (وورد)، وهو برنامج ذو إمكانيات مهولة جداً في مجال إنشاء المستندات المكتوبة.

ثالثا: برامج معالجة البيانات:

وهي برامج تطبيقية تشبه برامج معالجة الكلمات، لكنها تختص بالبيانات -خاصة العددية-.

تُمكّن تطبيقات معالجة البيانات من إنشاء مستندات تتعامل مع الأعداد والأرقام بكافة أشكال التعامل، حيث توفر المعادلات والمعاملات الحسابية والرياضية المختلفة والتي تساعد في التحكم في هذه البيانات والاستفادة منها واستخراج النتائج في نفس الصفحة أو صفحات أخرى. كما يمكن من خلالها استعراض البيانات والنتائج في أشكال مختلفة مثل الدوائر والأعمدة والخطوط. من هذه البرامج برامج الصفحات الممتدة حيث تكون سعة الصفحة ضخمة وتستوعب بيانات متعددة ضمن جداول مختلفة، كما يمكن أن تكون هناك علاقات رياضية/ حسابية بين كل مجموعة بيانات (جدول) وأخرى أو أجزاء منها.

تسهل هذه البرامج العمليات الحسابية والرقابية على الميزانيات والتدفقات النقدية وغيرها من الأعمال الحسابية. ومن أشهر هذه البرامج، برنامج الأكسل وهو موجود ضمن حزمة "مايكروسوفت أوفس" مع برنامج "الوورد".

رابعاً: برامج نظم البيانات:

وهي برامج متخصصة في التعامل مع البيانات، وتوفر إمكانيات ضخمة في حفظها وإدارتها واستخدامها بطرق متعددة، من خلال إنشاء قواعد بيانات مصممة حسب حاجة المؤسسة.

إن قاعدة البيانات هي عبارة عن تشكيلة من البيانات ذات العلاقة ببعضها، تخزن في نظام حاسوبي، ويمكن استخدام هذه البيانات في تطبيقات مختلفة لكنها تدار بشكل مستقل عن هذه التطبيقات.

تحتوي قاعدة البيانات على جداول تضم في داخلها البيانات، وتنظم الجداول في شكل حقول وسجلات.

فالحقل هو عبارة عن نطاق مكون من حرف أو أكثر تتركب منه كلمات أو أرقام أو رموز، ويعامل الحقل كوحدة معلومات واحدة. وأهم أنواع الحقول: النصية، العددية، حقول البيانات، حقول منطقية.

السجل هو عبارة عن مجموع الحقول التي تحتوي على وحدات معلومات تخص شخصاً واحداً أو جهة واحدة.

مثال لقاعدة بيانات

حقول

الاسم	السن	التخصص	الجنس	الخبرة
محمد بن منصور	٢١	إدارة	ذكر	٢
ناصر بن محمود	٣١	محاسبة	ذكر	٧
نجمة بنت سعد	٢٥	سكرتارية	أنثى	٤

سجلات

عندما تنتمي مجموعة من السجلات إلى موضوع واحد أو تقع تحت عنوان واحد فإنها عادة تحفظ في جدول واحد أو مجموعة مترابطة من الجداول، مثل (الطلاب، الموظفون، العملاء، الموردون، ...)

من مميزات برامج نظم البيانات:

١- تمثل أدوات مرنة لتصميم قواعد بيانات متكامل حسب حاجة المؤسسة ونظمها.

٢- تمكن من فرز السجلات في قاعدة البيانات حسب أي حقل من الحقول المدخلة (رقم هاتف، اسم، الموقع، ...) وهذا يحقق مرونة كبيرة في الكيفية المراد بها استعراض البيانات.

٣- توفر إمكانية إنشاء السجلات إلكترونياً وتفعيلها وتنشيطها، فيمكن أن يتم توفير نموذج يتم تعبئته على شبكة الإنترنت وإرساله، وتقوم قاعدة البيانات باستقباله وحفظه آلياً وفي أي وقت.

٤- إمكانية البحث باستخدام أي وحدة معلومات ضمن أي حقل من الحقول، حيث توفر هذه التطبيقات ميزة البحث، ويتم عرض وإظهار المعلومات المطلوبة مباشرة على الشاشة، كما يمكن إدخال جزء من أي وحدة معلومات في حقل ما وستظهر جميع السجلات التي تشترك في هذا الجزء.

تمثل تطبيقات وبرامج قواعد البيانات إذاً آلية متكاملة لإدارة البيانات: تصميماً وإنشاءً وحفظاً وتبادلاً، واستخداماً. ومن برامج قواعد البيانات الشائعة وسهلة الاستخدام برنامج "الأكسس"، وهو متوفر أيضاً ضمن حزمة تطبيقات مايكروسوفت المكتبية (مايكروسوفت أوفيس). كذلك هنالك برنامج الأوراكيل، وغيرها.

خامساً: برامج المراسلة الإلكترونية:

يعتبر البريد الإلكتروني واحداً من أهم وسائل التواصل الحديثة في مجال الإدارة، حيث يمكن من كتابة الرسائل وإيصالها في زمن لا يتعدى ثوان باستخدام شبكة الإنترنت. كما يمكن من خلاله إرفاق أنواع متعددة من المستندات والسجلات المحفوظة سلفاً. وتوفر العديد من الشركات خدمة البريد الإلكتروني مجاناً وبمقابل زهيد لخدمات خاصة متميزة، وتوفر سعات تخزينية للرسائل المرسلة والمستقبلة، كما توفر أدوات لتنظيم البريد وحفظه وفرزه والتخلص منه. ومن أشهر مزودي خدمات البريد الإلكتروني: شركة ياهو (ياهو ميل)، وشركة قوقل (جي ميل)، وشركة هوت ميل، وغيرها.

سادساً: مخازن البيانات السحابية:

توفر بعض الشركات ما يعرف بخدمات التخزين السحابي، وهي خدمات تمكن المستخدم من حفظ السجلات ومشاركة الملفات من خلال شبكة الإنترنت.

توفر تطبيقات التخزين السحابي سعات تخزينية متصلة مع الشبكة العنكبوتية بشكل دائم، ويمكن لأي شخص يملك حساباً لدى هذه التطبيقات امتلاك مخزن سحابي يحفظ فيه بياناته، كما يمكن أن يعطي غيره صلاحية الوصول إلى بعض الملفات التي يحددها ضمن ملفاته، ويسهم هذا في تبادل الملفات والوصول إليها واستخدامها بسهولة ويسر ومن كل مكان في العالم تقريباً والمشاركة في تعديلها والإضافة إليها من جميع المشتركين: فقط يحتاج الشخص إلى جهاز حاسب (ولو جوال محمول ذكي) ووصول إلى الشبكة العنكبوتية (خدمة إنترنت).

المبحث الثالث: الانتقال من السجلات الورقية إلى السجلات الإلكترونية

أدى تقدم تكنولوجيا المعلومات من حاسب آلي وأنظمة وشبكات وتطبيقات اتصال، إلى توفير وسائل وتسهيلات عظيمة في مجال السجلات الإدارية. وهذا يتطلب التعامل مع الوضع الجديد، من حيث: التعرف على مزاياه، وكيفية الانتقال من نظام السجلات الذي تهيمن عليه المستندات الورقية إلى أنظمة السجلات الإلكترونية، ثم كيفية التعامل مع السجلات الورقية القديمة، وأخيراً حماية السجلات الإلكترونية.

أولاً: مزايا الانتقال إلى السجلات الإلكترونية:

تحقق نظم السجلات الإلكترونية الحديثة العديد من المزايا؛ من أهمها:

١- **توفير المساحة المكانية:** وهذه ميزة مهمة جداً، فإن جهاز تخزين بيانات إلكتروني بحجم كف اليد يمكنه تخزين ملايين السجلات التي قد تحتاج (كسجلات ورقية مادية) إلى مخزن قد يتجاوز حجمه مبنى مؤلفاً من بضع طوابق. وبهذا فإن الأنظمة الإلكترونية لحفظ السجلات توفر مساحات ضخمة جداً يمكن الاستغناء عنها. وهذا يوفر سعة أكبر في مكان العمل، كما يوفر مبالغ ضخمة في تأجير المباني أو شراءها وتشييدها لغرض تخزين السجلات، بالإضافة إلى توفير مصارف تشغيل مواقع أماكن التخزين من إضاءة وتهوية وتكييف، وتوفير زمن الانتقال داخلها لانتقاء السجلات المطلوبة.

٢- **عظم السعة التخزينية:** مع كثرة استخدام السجلات الذي توجبه القوانين والأنظمة، واتجاهات الحوكمة والمسئولية الاجتماعية والشفافية، فقد تعاظمت الحاجة إلى السجلات وتضاعفت كمية السجلات الجديدة، مما شكل تحدياً كبيراً في إيجاد مواعين تخزين بالحجم المناسب لهذا الكم الكبير من السجلات، وفي نفس الوقت إدارة هذه المواعين بشكل اقتصادي. وقد حلت التقنية الحديثة هذه المعضلة من خلال اختراع وحدات تخزين البيانات الإلكترونية صغيرة الحجم وكبيرة السعة في نفس الوقت. وتوفر الأنظمة الإلكترونية الحديثة لأرشفة البيانات والسجلات خوادم ذات سعات تخزين عالية جداً تمكّن مؤسسات ضخمة تعتمد أنشطتها على السجلات بشكل كبير -مثل إدارات الجوازات والجنسية- من تخزين أعداد ضخمة من السجلات من وثائق ومستندات ونماذج وغيرها في مكان واحد وبشكل لا مثيل له في أنظمة السجلات

الورقية التقليدية. ولنا أن نتخيل وحدة تخزين بيانات في حجم كتاب متوسط تستطيع أن تستوعب مليارات الصفحات من الوثائق والكتب والمستندات والنماذج.

٣- **سهولة الوصول إلى السجلات وتداولها:** رغم ما ذكر من عظم حجم السجلات التي يمكن أن تستوعبها الأنظمة الإلكترونية للسجلات، إلاّ أن الوصول إلى هذه السجلات في غاية اليسر لمن ملك صلاحية الوصول حيث يكفي كتابة اسم الملف أو جزء منه لتظهر على شاشة الحاسب كل الأسماء المطابقة والمشابهة، بل يمكن البحث من خلال معالم أخرى خاصة بالسجل غير اسمه، مثل تاريخ إنشائه أو آخر تاريخ تعديل أو حتى محتوياته. كما يمكن استعراض الملف للتأكد من أنه المطلوب أم لا باستخدام نفس أداة البحث، وبشكل متزامن مع تحديده دون فتحه. أما التداول فما أسهله من خلال الأدوات التي تتيحها الأنظمة الإلكترونية من شبكات داخلية وخارجية، وبريد إلكتروني، وملفات مشاركة، وغيرها.

٤- **دعم إدارة السجلات بأنظمة تحليل البيانات والسجلات:** تتوافر العديد من التطبيقات والبرامج الإلكترونية التي تعمل بشكل آلي في تحليل البيانات حسب الطلب. ويتم تحليل البيانات التي يتم تجميعها في نظام السجلات والمعلومات الإلكتروني بالمنشأة من خلال برامج تستطيع انتقاء البيانات المطلوبة لغرض معين من جميع السجلات ودمجها أو ووصفها إحصائياً أو غير ذلك. ويمكن في هذا الخصوص إنتاج برامج خاصة لأغراض خاصة جداً تمكن المنشأة من الاستفادة القصوى من البيانات المتاحة لها بشكل سلس وسهل على المستخدمين.

٥- **العمل المشترك من على البعد:** توفر الأنظمة الإلكترونية للسجلات إمكانية العمل المشترك من خلال تطبيقات شبكية خاصة. فيمكن إنشاء سجل من أحد العاملين ومشاركته مع مجموعة من العاملين الآخرين بحيث يستطيع كل منهم الإضافة إليه والحذف منه والتعليق عليه في نفس الوقت أو في الأوقات التي يرغبون فيها. وهذه الخاصية تمكن من العمل المشترك من على البعد، فيستطيع المشاركون المساهمة والتعاون ولو كانوا موجودين في أقطار متفرقة وبلاد متباعدة. وهذه فائدة مهمة من فوائد التسهيلات التي تقدمها الأنظمة الشبكية الحديثة الداعمة لأنظمة السجلات.

٦- **تقليل التكاليف:** من جميع المزايا السابقة نجد أن تقليل التكاليف يعد سمة مشتركة فيها جميعاً، فتوفير مساحة التخزين، مع زيادة السعة التخزينية، مع سهولة التداول والتوزيع، مع توفر الدعم التحليلي للبيانات، مع الاستغناء عن العديد من الوظائف والخدمات الخاصة بمناولة السجلات وتخزينها.. كل ذلك يؤدي إلى ضغط نفقات إدارة السجلات بشكل مهول جداً. لكن تأتي التكلفة المبدئية لأنظمة السجلات الإلكترونية كعائق تكاليفي من تطبيق هذه الأنظمة بالنسبة للمؤسسات الصغيرة. أما المؤسسات الكبيرة والمتوسطة فإن التكلفة المبدئية لمثل هذه الأنظمة قد تكون أقل بكثير من تكلفة توفير السعات التخزينية المادية التي تحتاجها.

إن مزايا الانتقال إلى الأنظمة الإلكترونية للسجلات يصعب حصرها في هذه المذكورة سابقاً، على أنه يمكن القول إن مزايا الأنظمة الإلكترونية للسجلات تحقق الفاعلية والكفاءة معاً للمؤسسات.

ثانياً: كيفية الانتقال إلى أنظمة السجلات الإلكترونية:

يعتبر التغيير حدثاً غير عادي، ولذلك يصطدم بالعديد من الصعوبات؛ من أهمها: خوف الناس من التغيير لإلفهم النمط القديم ولأن التغيير يمثل حالة مستقبلية مجهولة تهدد الاستقرار في الأنشطة والعلاقات والتصرفات؛ كما يصطدم التغيير بلزوم إحداث تعديلات في النظم واللوائح والإجراءات المنظمة للأنشطة والعلاقات؛ ويصطدم كذلك بعقبة التكاليف، فالأمر لا يقتصر على تعديل اللوائح والأنشطة فقط بل يستلزم الاستغناء عن العديد من التسهيلات المادية التي ستكون غير ذات فائدة بعد التغيير، كما يتطلب توفير تسهيلات أخرى تتوافق مع نمط الأنشطة الجديد وطريقة أداء العمل الجديدة، وكل ذلك يمثل مصروفات وتكاليف مادية ليست بالهينة.

رغم الصعوبات المذكورة التي تواجه التغيير -وهي ليست الوحيدة- نجد أن التغيير ضرورة لجميع المؤسسات وفي جميع المجالات، وبدونه قد تفقد المؤسسات حيويتها وقدرتها على التنافس، فالتغيير الضروري يحمل معه ميزات كبيرة للمؤسسات، وبالتالي فإن المؤسسات التي تنشط في تحديث عملياتها وأنظمتها تحافظ على فاعليتها وكفاءتها، بينما المؤسسات التي لا تعتد بأنظمتها القديمة ولا تعمل على تحديثها استفادة من النظم والتقنيات والابتكارات الحديثة تتراجع فاعليتها وكفاءتها، بل وتنافسيتها كذلك، لأن معظم هذه التحديثات تحمل في طياتها خفضاً كبيراً للتكاليف، واستفادة قصوى من الموارد المادية والبشرية، وبالتالي تسهم في زيادة الكفاءة بشكل كبير.

هذا ينطبق بشكل مثالي على أنظمة إدارة السجلات الإلكترونية. فأنظمة السجلات الإلكترونية لها ميزات واضحة في تحقيق الكفاءة كما

سبق الإشارة إليه. وهذا يحتم الاستفادة من هذه الأنظمة بشكل أو آخر في إدارة السجلات الإدارية بالمؤسسات.

وحيث إن الخيارات التي تحقق غاية الكفاءة والفاعلية من الاستفادة من الإدارة الإلكترونية للسجلات كثيرة جداً، فإن التغيير نحو أنظمة إدارة السجلات الإلكترونية ليس بمعضلة حقيقية، لكن عملية الانتقال نفسها تتطلب إدارة فاعلة، بداية من اختيار الأنظمة المناسبة وانتهاء بتشغيلها.

ويمكن أن تتم عملية الانتقال إلى نظام إلكتروني لإدارة السجلات عبر الخطوات التالية:

١- تحديد الهدف من نظام إدارة السجلات والمعلومات:

فالهدف من إدارة السجلات هو ما يتم على ضوئه تحديد نوع النظام المناسب وحجمه ومكوناته، وفي الواقع فإن العديد من المؤسسات الصغيرة قد لا تحتاج لأنظمة إلكترونية لإدارة السجلات لبساطة السجلات التي تتعامل معها، على أن الابتكارات الحديثة أسهمت في إيجاد طيف واسع من الأنظمة الإلكترونية والتطبيقات الحاسوبية التي تصلح لكل أنواع الاستخدام في كافة أنواع المؤسسات التجارية والخدمية والصناعية والزراعية ومهما كان حجم هذه المؤسسات صغيراً أو كبيراً.

٢- البحث عن البدائل المتوافرة لأنظمة إدارة السجلات والتي يمكن من خلالها تحقيق أهداف إدارة السجلات في المنظمة:

هناك العديد من الخيارات في البحث، فيمكن البحث عن هذه الأنظمة من خلال التواصل مع موردين متخصصين، كما يمكن الاستعانة ببيوت الخبرة أو المستشارين لتحديد النظام المثالي لإدارة السجلات إلكترونياً بما يحقق أهداف المؤسسة. وفي هذه السياق يمكن البحث عن نوعين من الأنظمة: الأنظمة الجاهزة، والأنظمة المخصصة. فالأنظمة

الجاهزة هي أنظمة يتم إعدادها مسبقاً من قبل مؤسسات متخصصة لتناسب طيفاً واسعاً من المؤسسات، فهي أنظمة تباع باعتبارها منتجات تجارية، وتمتاز برخص التكلفة كونها نمطية يتم إنتاجها مرة واحدة ثم توزيعها إلى عدد كبير من المؤسسات. أما الأنظمة المخصصة فهي تمتاز بكونها منتجة خصيصاً لمؤسسة معينة وبالتالي تتطابق بشكل كامل مع أهدافها، إلاّ أنها تكون ذات تكلفة عالية عادة كونها تنتج وتباع لجهة واحدة فقط. وقد تلجأ المؤسسات أحياناً البحث نظام نمطي تجاري معدّل، وبالتالي تستفيد من مزايا النوعين السابقين وتتلافى عيوبهما.

٣- اختيار النظام الإلكتروني الأمثل للمنظمة:

يتم المفاضلة بين بدائل الأنظمة المتاحة والمتطابقة مع هدف المؤسسة من نظام إدارة السجلات من خلال العديد من المعايير؛ ومن أهمها:

أ/ التوافق مع برنامج إدارة السجلات المعتمد بالمؤسسة.

ب/ التناسب مع مدى كثافة التعامل مع السجلات والاعتماد عليها في تسيير العمل بالمؤسسة.

ج/ مراعاة حجم المؤسسة وامتداد علاقاتها مع المؤسسات والأفراد ذوي العلاقة بها.

د/ إطار الميزانية المخصصة لإنشاء النظام الإلكتروني لإدارة السجلات.

هـ/ الاتساق مع البنية التحتية الإلكترونية في الدولة.

و/ توافر مزودي التسهيلات المادية وخدمات الدعم الشبكي والفني، والموارد البشرية النوعية.

٤- وضع خطة التحوّل:

تتضمن خطة التحول للنظام الإلكتروني للسجلات أربعة مسارات رئيسة:

أ/ مسار تهيئة العاملين للنظام الجديد: وتستلزم وضع برنامج شامل لتدريب المتعاملين مع النظام الجديد، وفعاليات لتهيئة العاملين لقبوله والتعامل معه.

ب/ مسار شراء وتركيب وتشغيل النظام: وتتضمن هذه الخطة جميع ما يتعلق بعمليات شراء التسهيلات المادية والبرامج والتعاقدات الخاصة بالتركيب والتشغيل التجريبي وتدريب العاملين فعلياً على استخدام النظام. وهذه الخطة تعتبر خطة إمداد لوجستي في الأساس.

ج/ مسار تنظيم وحدة إدارة السجلات: ونعني بذلك الخطة الخاصة بإعادة هيكلة إدارة السجلات إدارياً، حيث يستلزم التغيير إحداث وحدات إدارية وإلغاء أخرى، كما قد يستلزم إعادة موضعة إدارة السجلات نفسها ضمن الهيكل التنظيمي الكلي للمؤسسة ترقية في المستوى الإداري أو دمجاً مع إدارات أخرى أو فصلاً عنها. كما يستلزم الأمر إعادة توصيف الوظائف وهياكلها وصلاحياتها ومسئولياتها داخل إدارة السجلات.

د/ مسار التفعيل الفعلي للنظام: وتشمل كافة الأنشطة الخاصة بإطلاق النظام للعمل ومتابعته ومراقبة الأداء فيه بشكل كثيف وتوفير لوازم حل الإشكالات المتوقعة سواء: عدم التأقلم معه، أو اختلالات تطبيقه، أو احتياجات تطويره ليتطابق مع هدف وبرنامج إدارة السجلات بالمؤسسة.

٥- توفير ميزانية تطبيق الخطة بمساراتها الأربعة.

٦- الشروع في تنفيذ الخطة، وتحديد نقطة زمنية فاصلة لإطلاق النظام الجديد.

٧- إطلاق النظام الجديد، وتفعيل خطة المتابعة والمراجعة والضبط والتي تمثل المسار الرابع لخطة التحول.

ثالثاً: التعامل مع السجلات الورقية القديمة والجديدة:

إن إطلاق نظام إلكتروني لإدارة السجلات لا يعني الاستغناء بالكامل عن السجلات الورقية، فالسجلات الورقية المادية تعتبر إلى الآن ضرورة في إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة، وبالتالي فإن السجلات الورقية الجديدة ستنشأ باستمرار من داخل المؤسسة أو ترد إليها من الخارج.

وتتعامل أنظمة السجلات الإلكترونية عادة مع هذه الحقيقة، فتوفر وسائل إدخال للسجلات الورقية كالماسحات الضوئية، كما توفر وسائل إخراج كالطابعات. ويتم التعامل مع السجلات النشطة بشكليها الإلكتروني والورقي حسب برنامج إدارة السجلات المعمول به، ونوعية الاعتماد والتأشير على المعاملات المطلوب لاتخاذ إجراء معين، فبعض المعاملات تتطلب مصادقة أو تعميداً أو تعليقاً وتوقيعاً يدوياً من صاحب الصلاحية أو وضع خاتم مخصص لضمان تحديد المسئولية واتخاذ القرار من صاحب الصلاحية فيتم طلب الأصل الورقي أو طباعته ورقياً لوضع هذه المصادقات والتعليقات عليه ومن ثم إدخاله مرة أخرى إلى النظام الإلكتروني. كما قد يتطلب الأمر الاحتفاظ بالأصل المادي الورقي لهذه المعاملات إلى أجل محدد هو أجل وجود قيمة للسجل المادي الورقي، على أن هناك أنظمة إلكترونية تضمن موثوقية واعتمادية المستندات الإلكترونية والشرح عليها من أصحاب الصلاحية في شكلها الإلكتروني نفسه. وعلى كل حال فإن قوانين الدولة هي التي تحدد اعتمادية المستندات وأشكالها المقبولة قانوناً سواء عند الطلب أو عند التنازع.

أما بالنسبة للسجلات الورقية المادية القديمة فإما أن يتم التعامل معها وفق النظام القديم حتى تضمحل وتتلاشى تلقائياً حسب جدولة الاحتفاظ والتخلص من السجلات المعمول بها، أو يتم تخصيص عاملين لإدخالها ضمن أرشيف نظام السجلات الإلكتروني الجديد خلال مدة معينة، سواء عن طريق ساعات عمل إضافية أو الاستعانة بعاملين مؤقتين، أو خدمة مؤسسة متخصصة. ويمكن بعد ذلك أن يتم التخلص من السجلات الخاملة القديمة بشكلها الورقي إلاّ السجلات الضرورية كالعقود وأوراق التأسيس وكافة المستندات التي تتعلق بالحقوق والتي تأخذ قيمتها من خلال وجودها المادي كمستند أصلي.

رابعاً: حماية السجلات الإلكترونية:

السجلات الإلكترونية مثلها مثل السجلات المادية تحتاج إلى حماية، ذلك أنها تتعرض لعديد من المخاطر؛ منها على سبيل المثال لا الحصر:

١- **الفايروسات وأشباهها**: وهي برامج إلكترونية تعمل على مهاجمة الأجهزة الإلكترونية والبرامج والسجلات، وتقوم إما بتدميرها أو سرقة البيانات أو منع المستفيدين من الوصول إليها. وقد تنتقل إلى نظام إدارة السجلات إما عن طريق الشبكات الإلكترونية المتصلة مع النظام سواء كانت محلية أو واسعة النطاق، وإما عن طريق وسائط النقل الإلكترونية كالفلاشات والأقراص الممغنطة، وإما أن تكون مزروعة أصلاً في البرامج المستخدمة في إدارة السجلات.

وتوجد العديد من برامج الحماية التي يمكن الحصول عليها للدفاع عن أنظمة السجلات الإلكترونية من دخول هذه البرامج الضارة والتجسسية، وهي تعمل على التحقق من الملفات الإلكترونية التي يتم تنشيطها أو إدخالها في النظام بشكل دائم، كما قد تتوافر معها خدمة

تحديث للتعرف على الفايروسات الجديدة عبر شبكة الإنترنت مما يوفر حماية دائمة ومستمرة.

كذلك يمكن الاحتفاظ بنسخ احتياطية من السجلات في أنظمة تخزين إلكترونية منفصلة حتى يمكن استعادة السجلات إذا تعرضت للتلف أو الإغلاق أو المحو بسبب الفايروسات وما يشبهها من برامج.

٢- **الأخطار والكوارث الطبيعية**: مثل الحريق والزلازل والحوادث العرضية التي تؤدي إلى تحطم الأجهزة والمعدات ومن ثم عدم إمكانية الوصول إلى السجلات المخزنة فيها.

وهذه يمكن التحوط منها من خلال الاحتفاظ بنسخ احتياطية سواء من خلال خدمات التخزين السحابي أو مخازن البيانات الاحتياطية الخارجية مع وضعها في أماكن آمنة تمكن من استعادة السجلات إذا وقعت كارثة أدت إلى تلف السجلات الأصلية في موقعها الأساسي.

وقد أسهمت التكنولوجيا بشكل كبير في سهولة هذه العملية حيث توفر خدمة تحديث النسخ الاحتياطية من السجلات سواء في خدمات التخزين السحابي أو أجهزة التخزين الاحتياطية المتصلة بالأجهزة الأساسية.

٣- **الأخطاء العرضية والتصرفات غير المسئولة**: إن سهولة إعطاء الأوامر وتنفيذها في نظام السجلات الإلكتروني قد يحصل بسببه مثلاً محو جميع السجلات عرضياً بغير قصد، والخطأ وارد من الإنسان، خاصة مع حالات السهو أو الإحباط أو التعب والإنهاك وغيرها من تقلبات حالة الإنسان الجسدية والنفسية. فقد يقوم أحد العاملين بإعطاء أمر محو وهو غير منتبه، أو يقوم بعمل كلمة سر للولوج إلى ملفات معينة ثم ينسى، أو غير ذلك.

ويتم تلافي مثل هذه الأخطاء بالنسخ الاحتياطي من ناحية، كما يمكن تلافيها من خلال إدارة النظام والتي تعطي صلاحيات بمستويات مختلفة للعاملين في التعامل مع السجلات، وعليه تكون الصلاحيات متدرجة بحيث يكون لبعض العاملين صلاحية الاطلاع فقط دون القدرة على تغيير أي شيء أو تنفيذ أي أوامر إلكترونية متعلقة بالسجلات، كما يعطى آخرون صلاحية الوصول إلى السجلات دون قيود، وبالتالي يمكن أن يعيدوا برمجة كلمات السر المعطاة والتي نسيت من قبل بعض العاملين، وهكذا.

إن الأنظمة الإلكترونية تتضمن أدوات إدارية متميزة يمكن أن تسهم بشكل كبير في حماية السجلات من الأخطاء العرضية، والتعافي من التصرفات غير المسئولة بسهولة كبيرة.

المبحث الرابع: دورة حياة السجل الإلكتروني:

يتم إنشاء السجل الإلكتروني بكتابته على التطبيق أو البرنامج الذي يتم العمل خلاله، ويتم حفظ السجل من خلال اختيار خيار الحفظ الذي يظهر في مربع حوار ويتيح اختيار اسم للمستند الجديد، وهنا لابد من كتابة اسم مميز للمستند الجديد واختيار الملف الذي يحفظ فيه حتى يسهل استعادته عند الحاجة، فإن لم يتم اختيار ملف لحفظه فإنه يحفظ تلقائياً في ملف عام يسمى ملف (المستندات).

يمكن حفظ المستندات والسجلات والملفات في قرص صلب خارج الجهاز الذي أنشيء فيه، كما يمكن أن تحفظ في أجهزة مشتركة من خلال شبكة محلية، كما قد يحفظ في أي جهاز حفظ آخر مثل الاسطوانات المدمجة والفلاشات وغيرها.

بالإمكان كذلك تجزئة القرص الصلب في الجهاز، أو إنشاء ملفات فرعية باستخدام طرق الترتيب المعروفة (الحروف الأبجدية، المناطق،

الأرقام، التواريخ، الموضوعات، ...) مما يسهل حفظ الملفات وتأمينها وسرعة الوصول إليها.

مما سبق يتضح أن للسجلات الإلكترونية دورة حياة مثلها مثل السجلات الورقية وغيرها من أشكال السجلات المادية، ودورة حياتها تشابه غيرها من السجلات؛ فهي تمر بكل من المراحل التالية:

- الإنشاء: حيث يتم تكوين السجل وإيجاده وإبرازه أو استلامه.
- النشاط: حيث يكثر استخدامه وتداوله.
- الخمول: حيث يقل التعامل معه بشكل كبير، ويحتاج إلى الحفظ والتأمين.
- الإعدام: حيث يتم التخلص منه بعد استنفاذ كافة أغراضه.

لكن التعامل مع هذه المراحل يختلف في الأنظمة الإلكترونية.

ففي مرحلة النشاط والخمول يمكن مشاركة الملفات والمستندات من خلال إعطاء الموظف صلاحية الوصول إليها عبر اسم مستخدم وكلمة سر، وذلك من خلال أنظمة قواعد البيانات والمواقع الإلكترونية والملفات المشتركة في التخزين السحابي والشبكات الداخلية وغيرها من الطرق الإلكترونية لمناولة ومشاركة البيانات.

أما إعدام السجلات فيمكن فيه اتباع نفس الخطوات العادية لكن مع استخدام وسائل تواصل إلكترونية، وإعداد سجلات إعدام إلكترونية. كما يمكن استخدام تطبيق سلة المهملات في حذف السجلات، وتفريغها دورياً متى ما ثبت عدم الحاجة إلى السجل المحذوف.

ومع توفر سعات تخزين سحابية ومادية إلكترونية ضخمة جداً ورخيصة جداً نسبياً، وسهولة البحث وإيجاد السجلات الإلكترونية، فقد لا تحتاج المنظمة إلى إعدام سجلاتها، بل تحويلها فقط من قواعد البيانات الشبكية إلى قواعد بيانات محلية وتخزينها في إطار آمن.

الفصل الثامن

الاحتياجات الأساسية لإدارة السجلات

الفصل الثامن: الاحتياجات الأساسية لإدارة السجلات

يتناول هذا لفصل أهم الاحتياجات التي يلزم توفيرها لإدارة السجلات؛ وهي: الاحتياجات المادية (المعدات والأدوات والتزويدات)، الاحتياجات البشرية (الموارد البشرية)، والاحتياجات التنظيمية؛ وأهمها: البرامج واللوائح التنفيذية.

المبحث الأول: احتياجات إدارة السجلات المادية:

تسهم المعدات والتزويدات والأدوات وملحقات الملفات بشكل إيجابي في كفاءة نظام إدارة السجلات والمعلومات في المكتب وتحسين مناولة الملفات بشكل كبير، وذلك متى ما تم اختيارها بشكل سليم. إن الاختيار السليم للمعدات والأدوات والتزويدات الخاصة بإدارة السجلات المادية يوفر الوقت والمساحة، وبالتالي يوفر النفقات والمصروفات التشغيلية.

ولتحقيق ذلك يمكن الاسترشاد بالآتي:

أولاً: الاختيار السليم لمعدات وأدوات حفظ الملفات:

إن الاختيار السليم لاحتياجات حفظ السجلات يتطلب الأخذ في الاعتبار عددا من العوامل؛ منها:

١- نوع وحجم السجلات التي سيتم حفظها واسترجاعها:

ونعني بالنوع: هل هي ورقية، شرائط فيديو، اسطوانات، فلاشات، شرائح فلمية مصغرة (مايكروفلم)، ... ؟، ونعني بالحجم: أبعاد هذه السجلات، و الحيز المكاني الذي تحتاجه لحفظها؛ فالخرائط المساحية مثلاً تكون مطبوعة أحيانا على أوراق كبيرة جداً وبالتالي تحتاج إلى مستوعبات مناسبة. فينبغي مراعاة حجم ونوع السجلات التي سيتم حفظها وتخزينها لاختيار المعدات والتزويدات المناسبة.

٢- درجة الحماية المطلوبة للسجلات:

تحتاج السجلات الهامة والحيوية إلى حمايتها من الاطلاع عليها أو سرقتها أو تلفها، وبالتالي لا بد من اختيار المعدات والأدوات المناسبة للمحافظة عليها، مثل الخزائن والدواليب ذات الأقفال وغيرها.

٣- الكفاءة وسهولة الاستخدام:

لا بد من مراعاة اختيار احتياجات التخزين بحيث تضمن سهولة استخدامها من قبل العاملين وكفاءتها ومناسبتها لنظام الحفظ والتخزين المتبع للسجلات في المؤسسة.

٤- اعتبارات المكان والمساحة المتاحة:

لا بد من الأخذ في الاعتبار المكان والمساحة المتاحة لاحتياجات حفظ السجلات، فيتم اختيار المعدات والتزويدات المناسبة للمكان والمساحة المتاحة. فيمكن مثلاً اختيار دواليب وخزائن قابلة للتكامل الرأسي بحيث يتم الاستفادة من المساحة المتاحة لأقصى حد ممكن، كما يتم اختيار الدواليب ذات العمق القليل إذا كان مكان حفظ السجلات ضيقاً، أو ذات العمق الكبير لتوفير أكبر سعة تخزينية إذا كان هناك عمق في المساحة والمكتب.

٥- التكلفة:

مراعاة التكلفة مسألة مهمة، حيث إن الصرف على المعدات والتزويدات يخضع للميزانيات المجازة. على أنه لا بد من التعامل مع التكاليف بشكل حصيف، ولا يعني ذلك شراء المعدات الرخيصة، فالرخص يعني في كثير من الأحيان رداءة المعدات واحتياجها المتكرر للصيانة أو الإحلال مما قد يعني على المدى الطويل تكاليف أكبر من

المعدات الجيدة ذات التكلفة الأولية الكبيرة نسبياً، كما قد يعني إضاعة للوقت وإشاعة للفوضى في المكان بسبب الإصرار على المعدات الرخيصة.

يتعلق بالتكلفة كذلك مدى وجود تكامل في المعدات المشتراه، بمعنى التوافق مع المعدات السابقة، وإمكانية الإضافة لها مستقبلاً، وقبولها للتطوير؛ فالمعدات القابلة للتطوير، والمتكاملة مع السابقة أقل تكلفة بكثير من تلك التي لا تقبل الإضافة عليها أو تطويرها.

من الخيارات المتاحة لتقليل التكلفة: شراء المعدات المستعملة. وهذا خيار ينظر إليه بحسب وضعية المؤسسة واحتياجاتها ونوعية المعروض من المعدات في سوق المعدات المستعملة.

لا بد للنظر في الاعتبارات السابقة الخاصة بالتكلفة والتي تسهم في الاستخدام الأمثل للميزانية المتاحة لتوفير معدات كفؤة وفعالة ومناسبة لنظام إدارة السجلات في المنظمة.

هذه هي الاعتبارات العامة التي يجب أخذها في الحسبان، ولكن هناك اعتبارات أخرى غير المذكورة قد تفرضها الاحتياجات الخاصة بكل منظمة، ويجب أخذها في الحسبان عند اختيار الأدوات والتزويدات الخاصة بحفظ السجلات. فمثلاً منظمة مختصة بحفظ الوثائق النادرة والقديمة تحتاج إلى بعض الأدوات والتزويدات التي تسهم في المحافظة على هذه الوثائق النادرة والقديمة بشكل يقلل تأثير العوامل الجوية العادية عليها، وهكذا. ولذلك فإنه ينبغي قبل اختيار المعدات والتزويدات والأدوات والملحقات الخاصة بحفظ السجلات مشاورة مستخدمي هذه الأدوات حول المزايا والعيوب الخاصة بها والاحتياجات والخصائص التي يطلبونها فيها.

ثانياً: اختيار وتصميم منظومة حفظ السجلات المادية:

نحتاج إلى اختيار أو تصميم منظومة لحفظ السجلات في حالتين: في المكاتب الجديدة، وعند ثبوت عدم كفاءة منظومة حفظ السجلات القائمة حالياً في المكتب.

عندما نختار منهجية معينة لحفظ للسجلات – يدوية كانت أو إلكترونية- لا بد من إيلاء عناية كبيرة لاختيار منظومة لإدارة السجلات مما هو متاح في السوق، أو تصميم منظومة متكاملة خاصة لإدارة السجلات، ذلك لأن منظومة إدارة السجلات لا يمكن تبديلها في يوم وليلة، بل تؤسس لتعمل لفترات طويلة، وبالتالي فإن أي خطأ في الاختيار أو التصميم ستكون نتائجه وخيمة، وسيسبب مشكلات ومشاق في العمل تستمر مدة استخدام المنظومة المختارة.

نعني بمنظومة إدارة وحفظ السجلات مجموعة المعدات والأدوات والملحقات المتكاملة التي تمكن من إدارة السجلات بشكل يضمن سهولة التحكم فيها وحفظها واستعادتها من مكان الحفظ، وذلك من خلال تمييز السجلات بحسب نمط معين يدل على أنواعها ومداخل حفظها والعمليات التي تمت أو تتم فيها.

لاختيار منظومة جاهزة لإدارة السجلات أو تصميم منظومة خاصة بشكل كامل حسب الطريقة الهجائية في الفهرسة، ينبغي الأخذ في الحسبان الآتي:

١- الحجم الكلي للسجلات التي سيتم حفظها.
٢- عدد السجلات المتوقع في كل قسم من أقسام السجلات، وتحديد الأقسام التي تضم أعداد ضخمة من السجلات (مثلاً: عند استخدام الفهرسة الهجائية، العدد المتوقع من السجلات في القسم الخاص بكل

حرف هجائي، وتحديد الحروف التي تضم عدداً ضخماً من السجلات).
٣- النشاط المتوقع في استخدام السجلات؛ أي: عدد المرات المتوقعة لطلب السجلات.
٤- المدة الزمنية المتوقعة للاحتفاظ بالسجلات.
٥- مدى كفاءة العاملين الذين يتعاملون مع السجلات.
٦- الوقت والموارد المتاحة لتدريب العاملين في مجال السجلات.

ولاختيار أو تصميم منظومة مثلى لحفظ وإدارة السجلات يمكن الاستعانة بمستشار أو خبير متخصص في مجال إدارة السجلات والمعلومات. كما يمكن الاستفادة من ممثلي الشركات المزودة بنظم حفظ وإدارة السجلات في تحديد منظومة تخزين الملفات المثلى. لكن في الحالة الأخيرة ينبغي أن ينتبه الشخص المسئول عن الاختيار لضرورة الالتزام بالنظر لاحتياجات المنظمة من أنظمة الحفظ، ولا يغتر بالشكل الجمالي للمعدات والأنظمة، ولا ينقاد لأساليب البيع التي يتبعها ممثل الجهة التي تصنع وتبيع مثل هذه الأنظمة. كما ينبغي ألاّ يتأثر بالتكلفة المنخفضة لنظام ما، بل يظل متمسكاً عند الاختيار بكفاءة النظام ومدى سده لحاجة المنظمة وتوافقه معها.

من أمثلة منظومات حفظ وتخزين السجلات:

١- منظومة الترميز اللوني:

وهي منظومة تعتمد على الألوان في حفظ السجلات، حيث يتم استخدام لون مميز لكل قسم وفي حالة الفهرسة الهجائية يتم استخدام لون خاص لكل حرف هجائي مدخلي، وبالتالي يكون لكل السجلات التي تبدأ أسماؤها بحرف ما لون واحد مغاير لبقية الملفات التي تبدأ أسماؤها

بالحروف الأخرى، وبذلك تتعدد الألوان بتعدد الحروف. (مثلاً تكون ألوان الملفات التي تبدأ أسماؤها بحرف الألف بيضاء، والباء: حمراء، ...).

٢- المدخل اللوني:

وهذه منظومة تعتمد أيضاً على الألوان، لكنها لا تتبع نظاماً لونياً عاماً لكل الملف، بل نظام لوني للإشارات الدلالية في الملفات (أي العلامات المميزة لأسماء أو محتويات الملفات وأماكنها)، فمثلاً يتم استخدام لون معين في اللسان البارز من الملف الذي يوضح الحرف أو الموضوع أو غير ذلك. فهو يستخدم الدلالات اللونية لإبراز المؤشرات والدلائل، كالعناوين، الأحرف الدلالية (في وحدات الفهرسة)، عدة ألوان للملفات، لون للدلالة على خروج السجل، ...

المبحث الثاني: الاحتياجات البشرية لإدارة السجلات

يتناول هذا المبحث أهم الصفات الشخصية، والمؤهلات والمعارف والمهارات والخبرات الاحترافية والأعداد اللازمة للعمل في مجال السجلات.

أولاً: المواصفات الشخصية للعاملين في وحدة إدارة السجلات:

يتطلب العمل في مجال إدارة السجلات خطوات وإجراءات وإرشادات دقيقة في طريقة تصميم السجلات، طريقة حفظها ومناولتها، وما يتعلق بالاحتفاظ بها وتدميرها. وهذه الأعمال الدقيقة تحتاج إلى صفات شخصية ضرورية فيمن يمارس هذا العمل؛ ومن أهم هذه الصفات:

١- الاستمتاع بالعمل التفصيلي.

٢- الحذق (المهارة والاتقان).

٣- الذاكرة الجيدة.

٤- اتباع الإجراءات بشكل مستمر.

٥- الاهتمام بتطوير وتحسين الإجراءات.

٦- إدراك أهمية الحفظ الصحيح في إيجاد جميع السجلات المطلوبة بسرعة عند الحاجة.

ثانياً: التخصصات العلمية والمجالات المعرفية لشاغلي وظائف إدارة السجلات:

يتطلب إنجاز مهام إدارة السجلات العديد من المؤهلات العلمية والمهارات في مجالات معرفية وفنية مختلفة، بسبب تعدد المهام كماً ونوعاً؛ ومن بين ذلك:

١- مجال العمل الإداري عموماً (تخطيط، تنظيم، رقابة، توجيه، توظيف).

٢- مجال العمل المكتبي التخصصي (السكرتارية، إدارة المكاتب)

٣- مجال التصميم الفني الإبداعي (النماذج الورقية، النماذج الإلكترونية، نظم التخزين، ...)

٤- مجال تخصص تطبيقات الحاسب في الإدارة والمحاسبة.

٥- مجال البرمجة وبناء واستخدام قواعد البيانات الإلكترونية (علوم الحاسب).

٦- مجال الشبكات الإلكترونية.

٧- مجال المكتبات والفهرسة.

٨- مجال الأمن السايبراني (أمن الشبكات).

٩- مجال تصوير ومعالجة المايكروفلم والوسائط الخاصة.

ويصلح للعمل في هذا المجال: الحاصلين على دبلومات متخصصة فأعلى في علوم الحاسب الآلي والسكرتارية وإدارة المكاتب، والشبكات الإلكترونية وأمن الشبكات، والمكتبات والفهارس، والتصميم الفني

الإبداعي، وتصوير ومعالجة المايكروفلم، وغير ذلك من التخصصات ذات العلاقة.

ثالثاً: الخبرة الاحترافية:

من المهم جداً أن يمسك بزمام الأمور في وحدة إدارة السجلات أفراد لهم خبرة احترافية في مجال إدارة السجلات، فمجرد التخصص في مجال معرفي له علاقة بإدارة السجلات لا يعني القدرة على القيام بالأنشطة المتعلقة بهذا التخصص في إدارة السجلات، ذلك لأن إدارة السجلات الآن عمل متخصص في ذاته، يتطلب خبرة عملية مناسبة في تصميم واتباع البرامج، والتعامل مع السجلات في جميع مراحل حياتها، واتباع إرشادات دقيقة جداً في كافة الأنشطة.

وفي الدول المتقدمة صارت هناك اتحادات مهنية متخصصة لإدارة السجلات، وهي تمنح مستويات من الشهادات المهنية للمتخصصين والخبراء في هذا المجال. ويتطلب الانضمام لهذه الاتحادات تجاوز اختبارات مهنية، والحصول على دورات متخصصة، تضمن احترافية المنتمي لها.

لا يعني ذلك أن جميع العاملين يجب أن يكونوا على هذا المستوى الاحترافي من بداية التحاقهم بالعمل بوحدة إدارة السجلات، بل يعني أن تكون قيادات العمل والمشرفين عليه بهذا المستوى من الاحترافية، لضمان حسن تأسيسه وتطويره، وسيره وفق النظم والأساليب المرعية داخل المنظمة وخارجها، ويمكن أن يتم إلحاق المؤهلين في التخصصات المطلوبة من غير المحترفين في بداية سلم العمل، بحيث يعملوا تحت إشراف المحترفين، ويتلقوا التدريب والتوجيه اللازم على أيديهم لإنجاز مهام عملهم بشكل كفء وفعال ومتسق مع برنامج إدارة السجلات.

رابعاً: الأعداد اللازمة للعمل في إدارة السجلات:

يتم تحديد الأعداد والنوعيات اللازمة للعمل في إدارة السجلات من خلال حصر المهام والأنشطة المطلوبة لإنجاز أهداف إدارة السجلات، وفي ضوء برنامج إدارة السجلات الموضوع. ويمكّن تحديد الأنشطة والمهام وحجمها من تقدير أعداد وتخصصات القوى البشرية اللازمة وخبراتها. وبالتالي العمل على استقطابها من سوق العمل بالشكل المناسب، وإجراء المعاينات والاختبارات الضرورية لاختيار أفضل المتقدمين وتعيينهم.

وبشكل عام فإنه لا يمكن تحديد عدد معين للعاملين في إدارة السجلات، ولا تحديد تخصصات معينة باعتبارها أساسية ويمكن الاستغناء عن الأخرى، حيث يتأثر العدد المطلوب والتخصصات باعتبارات عديدة؛ منها على سبيل المثال: حجم المنظمة ومدى انتشارها، الأسلوب المختار لإدارة السجلات (رقمية حديثة، ورقية تقليدية، مختلطة)، مدى اهتمام المنظمة بالسجلات والمعلومات، ومدى تعلق عملها الرئيسي بها.

المبحث الثالث: الاحتياجات التنظيمية لإدارة السجلات: نظام/ برنامج إدارة السجلات

تصير السجلات أصلاً هاماً من أصول المنظمة متى ما أديرت بشكل منظم بداية من إنشائها ومروراً بحفظها، وانتهاء بالتخلص منها. ولتحقيق هذه الغاية لا بد لإدارة السجلات من قواعد ولوائح وإجراءات تنظيمية توحد الجهود وتنسقها وصولاً إلى إنجاز مهام إدارة السجلات بكفاءة وفاعلية. ومن أجل ذلك فإنه يتم وضع نظام لإدارة السجلات في المنظمة يجمع هذه اللوائح والقواعد والنظم والإجراءات والإرشادات وينسق بينها؛ ويعرف هذا النظام عادة باسم: برنامج إدارة السجلات والمعلومات.

برنامج إدارة السجلات إذاً هو عبارة عن نظام حاكم لإدارة السجلات موضوع في شكل لائحة تنظيمية تتضمن جميع الضوابط الخاصة

بالتعامل مع السجلات في المنظمة من أساليب وطرق وسياسات وقواعد وإجراءات وإرشادات.

ويمكن تناول هذا الموضوع من خلال دراسة عناصر برنامج إدارة السجلات، التعرف على مزايا وآثار النظام الجيد لإدارة السجلات والآثار السلبية لعدم وجود برنامج جيد لإدارة السجلات على المنظمة.

أولاً: عناصر برنامج إدارة السجلات:

أهم عناصر برنامج إدارة السجلات في المنظمة؛ هي: مكونات برنامج إدارة السجلات والمعلومات، مسئوليات برنامج إدارة السجلات والمعلومات، دليل السجلات والمعلومات، إدارة النماذج، التعامل مع الكوارث، إدارة المعرفة، وتطبيق السياسات وفرضها.

١- مكونات برنامج إدارة السجلات:

يتشكل برنامج إدارة السجلات والمعلومات من مجموعات فرعية متخصصة من البرامج التي تضبط الجوانب الرئيسية في عمل إدارة السجلات؛ وهي:

أ/ برنامج تخزين السجلات:

يعتبر تخزين السجلات وحفظها واحداً من المهام الأساسية لإدارة السجلات، حيث يتعلق بمرحلتين من دورة حياة السجل؛ وهما: مرحلة نشاط السجل، ومرحلة خمول السجل. ولهذا يتعين تضمين برنامج إدارة السجلات والمعلومات في المنظمة الضوابط (سياسات، إجراءات، قواعد، إرشادات) التي تضمن كفاءة وفاعلية تخزين السجلات في هاتين مرحلتي.

يتضمن البرنامج الفرعي لإدارة السجلات والمعلومات والخاص بالتخزين الآتي:

- تحديد منهجية التخزين: أي التحديد الواضح لطرق تصنيف السجلات (داخلية/ خارجية- معاملات/ مرجعية- حيوية/مهمة/ مفيدة/ غير مهمة)، وطريقة ترتيبها في أماكن الحفظ (اسمياً، عددياً، جغرافياً، تاريخيا، شكلياً)، وأسلوب الفهرسة المتبع (أبجدياً، العددي المستمر، العددي العشري، العددي العنقودي، ...).
- نظم إدارة مخزون السجلات: بدءاً من اختيار أنظمة التخزين من المعدات والتجهيزات والأدوات والتزويدات، ومروراً بأنظمة الأمان الخاصة بالسجلات والمعلومات، وليس انتهاء ببيئة التخزين الخاصة بكل شكل من أشكال السجلات.

ب/ برنامج الاحتفاظ بالسجلات والتخلص منها:

يتضمن برنامج إدارة السجلات والمعلومات في المنظمة مجموعة من الضوابط الخاصة بالاحتفاظ بالسجلات والتخلص منها؛ وهي كالآتي:

- سياسات وإجراءات تحديد السجلات التي يجب الاحتفاظ بها ومدد الاحتفاظ بكل منها.
- طرق التخلص من السجلات التي تم الاستغناء عنها والسياسات والإجراءات المتعلقة بها.
- كيفية تطوير جدولة مدد الاحتفاظ بالسجلات (مراجعة المخزون، مراجعة الاحتياج، عمل جدول الاحتفاظ بالسجلات)، والضوابط الخاصة بها.
- الإرشادات الخاصة باستخدام جدول الاحتفاظ بالسجلات.

ج/ ضوابط الاتساق مع القوانين والسياسات والمعايير المفروضة:

هناك العديد من القوانين والسياسات والمعايير التي يلزم الاتساق معها ولا يمكن تجاوزها إما بسبب فرضها الفوقي، وإما بسبب أهميتها في تحقيق نوع من التنميط الذي يسهل تبادل السجلات والمعلومات بين المنظمات بشكل عام لأنها ذات طبيعة عمومية. ولهذا فإنه يجب أن يتسق برنامج إدارة السجلات معها، ويحتوي على الضوابط التي تضمن عدم الخروج عليها أو تجاوزها.

وتتضمن القوانين والسياسات والمعايير المقصودة في هذا الخصوص؛ الآتي:

- الأنظمة والقوانين الحكومية بكافة مستوياتها (الوطنية، الولائية، المحلية، ...).
- سياسات المنظمة وخططها.
- نظم ومعايير الجودة (الآيزو).

د/ برنامج إدارة السجلات النشطة:

يتضمن برنامج إدارة السجلات الضوابط التي تضمن إدارة السجلات النشطة بشكل اقتصادي، حيث يتناول السياسات والنظم الخاصة التي تضمن تقليل التكاليف فيما يتعلق بالأجور، مساحات التخزين، المعدات والتزويدات، ...

ه/ برنامج التصوير الإلكتروني للمستندات:

يتناول برنامج إدارة السجلات السياسات والقواعد الخاصة بحفظ صور إلكترونية من المستندات، في ضوء العوامل التالية:

- حجم مخزون السجلات: كلما كان حجم مخزون السجلات كبيراً كلما شجع ذلك على التوسع في حفظ المستندات في شكل صور إلكترونية.

- توافر الدعم الشبكي: كلما توفر الدعم الفني الخاص بشبكات الاتصال الإلكترونية سواء الداخلية أو العامة، شجع ذلك على التوسع في حفظ صور إلكترونية للمستندات.
- التكاليف والمزايا: يتم التوسع في حفظ صور إلكترونية للمستندات متى ما توفرت التكاليف، وتحققت مزايا اقتصادية، وتشغيلية: سهولة الاسترجاع والمناولة، وأمان الحفظ، عظم الطاقة التخزينية، الاحتفاظ غير الضار بالسجلات غير المهمة.
- الزيادة المتوقعة في السجلات: كلما كانت الزيادة المتوقعة في السجلات كبيرة كلما تبنى برنامج إدارة السجلات سياسات تشجع على حفظ صور إلكترونية للمستندات.
- برنامج الاحتفاظ بالسجلات.
- المتطلبات القانونية: قد تكون هناك متطلبات قانونية معينة تلزم بالاحتفاظ وتسليم صور إلكترونية من مستندات معينة، مما يتطلب وضع الضوابط اللازمة للوفاء بها.

و/ برنامج الاحتفاظ بالسجلات وتحويلها إلى إلكترونية:

في هذا الخصوص يتضمن برنامج إدارة السجلات السياسات والإجراءات الخاصة ب:

- تحويل السجلات إلى صيغ إلكترونية وهل يتم الاحتفاظ بالسجلات التقليدية أم التخلص منها.
- المسائل القانونية المتعلقة بالسجلات الإلكترونية.
- مناولة السجلات الإلكترونية وتخزينها.
- الاستفادة من مزايا التحول إلى صور السجلات الرقمية.

ز/ برنامج إدارة السجلات الخاملة وحماية السجلات الحيوية:

يتضمن برنامج إدارة السجلات مجموعة من السياسات والقواعد الخاصة بالتعامل مع السجلات الخامة من حيث ضوابط مناولتها واستعادتها، والإجراءات والإرشادات التي تضمن حماية السجلات الحيوية من التلف والضياع، وتأمين السجلات السرية من وصول شخص غير مخول إليها.

٢- مسئوليات برنامج إدارة السجلات والمعلومات:

يتضمن برنامج إدارة السجلات والمعلومات عادة النظم الخاصة بتدقيق ومراجعة العمل الجاري في مجال السجلات؛ ويتم الاهتمام في هذا الخصوص بالآتي:

أ/ جمع المعلومات حول العمليات الجارية.

ب/ تحليل النظام الحالي لإدارة السجلات واحتياجاته.

ج/ التوصية بحلول لتحسين وتطوير برنامج إدارة السجلات.

٣- دليل السجلات والمعلومات:

يعتبر دليل السجلات والمعلومات المرجع الأهم للعاملين في إطار برنامج إدارة السجلات، وهو مهم جداً في عمليات المراجعة والتدقيق السابق ذكرها.

يحتوي دليل السجلات والمعلومات على كافة اللوائح والنظم والقواعد والسياسات والإجراءات والإرشادات الخاصة بالتعامل مع السجلات إنشاء وحفظاً وتوزيعاً وتخزيناً وتدميراً. كما يمكن أن يتناول الهياكل الإدارية الخاصة بالوحدات الإدارية ذات العلاقة وعلاقات السلطة والمسئولية واتخاذ القرارات وتدفق العمل فيما يختص بالسجلات والمعلومات.

٤- إدارة النماذج:

يتناول برنامج إدارة السجلات والمعلومات السياسات الخاصة بالسيطرة على إنشاء السجلات وتداولها، وتتضمن هذه السياسات ما يتعلق بالنماذج الورقية والإلكترونية والتي تعتبر من الأدوات الهامة في السيطرة على إنشاء السجلات وتوفير المعلومات بالشكل المطلوب. ويؤدي حسن إدارة النماذج إلى فعاليتها وكفاءتها.

أهم الضوابط التي يمكن أن توجد في برنامج إدارة السجلات لإدارة النماذج؛ هي:

أ/ تحديد عدد النماذج واستعمالاتها.

ب/ العمل على إلغاء النماذج غير الضرورية.

ج/ تنميط حجم النماذج، ونوعية ورقها، وأوجه طباعتها، وخصائص تصميمها.

د/ التحقق من كفاءة تصميم النماذج.

ه/ الإجراءات الكفيلة بطباعة النماذج وحفظها وتداولها بشكل كفء واقتصادي.

و/ تحديد النماذج التي يمكن تعبئتها إلكترونياً.

خطوات تصميم النموذج:

أ/ التنسيق مع مستخدمي النموذج والتشاور معهم حول ما يراد تحقيقه من النموذج.

ب/ تحليل البيانات لتحديد ما يجب أن يتضمنه النموذج منها.

ج/ وضع تصور مبدئي للنموذج؛ يتضمن:

- البيانات المراد الاستفسار عنها.
- اسم النموذج ورقمه التسلسلي.

- الجهة المستخدمة للنموذج وغرض الاستخدام.
- تحديد أولوية عرض البيانات.
- الإطار الشكلي.
- توجيهات استخدام النموذج.

د/ تنفيذ النموذج تجريبياً، وانتظار واستقبال ردود الفعل والملاحظات عليه، ومن ثم تعديل النموذج إلى أفضل ما يمكن.

هـ/ المصادقة على النموذج النهائي من جهة عليا، لضمان إلزام الجميع العمل به.

و/ الطباعة والتصوير: بكميات مناسبة تراعي حجم الاستخدام ومدة الاستخدام قبل مراجعة التصميم.

ز/ البدء في الاستخدام الفعلي، مع توفير فرص ابداء أي ملاحظات عليه، وتجميعها لتحسين النموذج مستقبلاً.

<u>الاعتبارات الواجب العناية بها عند تصميم النماذج:</u>

أ/ التأكد من الحاجة إلى النموذج.

ب/ وضوح الهدف من تصميم النموذج.

ج/ مراعاة تسلسل البيانات المطلوبة في النموذج.

د/ عدم تكرار طلب المعلومة في النموذج.

هـ/ مراعاة سهولة إدخال البيانات في النموذج سواء كان ورقياً (مساحة كافية) أو إلكترونياً.

و/ توضيح التوجيهات الخاصة للتعامل مع كل نموذج في مكان مناسب وذلك لاستخدامه وتعبئته بالطريقة المثلى.

ز/ وضع اسم ورقم مميز لكل نموذج.

ح/ الجوانب الشكلية: من حيث: نوع الورق، حجم الورق، التصميم، المسافات، الخطوط، الألوان....

٥- التعامل مع الكوارث واستنقاذ المعلومات:

إن الكوارث هي أمور طارئة غير مرغوبة تحدث بشكل قسري، وقد تتخذ أشكالاً متعددة، منها: الكوارث التي تحدث بسبب التصرفات البشرية من داخل أو خارج المنظمة، ومنها ما يكون بسبب ظاهرة طبيعية مفاجئة كالعواصف والفيضانات والسيول، ومنها ما يكون بسبب تغير مفاجئ في القوانين أو السياسات أو الأنظمة الحكومية، وغير ذلك. وبما أن الكوارث ممكنة الوقوع فإنه ينبغي الاستعداد لها بحيث يكن تلافي آثارها السالبة بأكبر قدر ممكن، ولهذا فلا بد من تضمين برنامج إدارة السجلات كافة السياسات والإجراءات التي تهتم بالآتي:

أ/ منع الكوارث:

من خلال توفير آليات ومؤشرات التنبؤ، والمرونة الكافية للتصرف درءاً للكوارث المحتملة.

ب/ التعامل مع الكوارث:

لابد من وجود سياسات وآليات للتعامل مع الكوارث بعد وقوعها، والاهتمام بكيفية تلافي آثارها، وفي هذا الصدد يمكن توضيح الاحتياطات الخاصة بالتعامل مع الحرائق والزلازل وغيرها من الكوارث الفجائية، من معدات وأدوات وخطط إخلاء للعاملين وتفريغ لمستودعات السجلات، والاحتفاظ بنسخ من السجلات الهامة بأكثر من نسخة في أماكن مختلفة، وغير ذلك.

ج/ استرجاع المعلومات:

لا بد من توضيح الكيفية التي يمكن من خلالها استنقاذ أو استرجاع المعلومات التي تتعرض للتلف أو الضياع بسبب الكوارث، حيث يمكن أن تتضمن مجموعة من السياسات والإجراءات والإرشادات التي من شأنها المساهمة في استعادة أكبر كم ممكن من المعلومات المفقودة بسبب الكارثة. ويشمل ذلك: كيفية الوصول إلى النسخ الاحتياطية، كيفية معالجة السجلات التالفة...

٦- إدارة المعرفة:

إن أهمية السجلات والمعلومات تكمن في مدى الاستفادة منها كمصادر للمعرفة داخل المنظمة، وبالتالي فهي جزء أساس من منظومة إدارة المعرفة في المنظمات، لاسيما المنظمات التي تهتم بالمعلومات باعتبارها أحد أصولها الأساسية في توليد الدخل وتحقيق النمو والتطور، وبشكل أخص تلك المنظمات التي تعتمد على المعلومات وتكون طبيعة عمل أفرادها معرفي بشكل أساس.

وعليه، فإن برنامج إدارة السجلات والمعلومات يجب أن يتضمن الإجراءات الكفيلة بتسهيل وإتاحة المعرفة للعاملين، والسياسات التي تبلور المعلومات والمعارف داخل المنظمة بطريقة تحقق الاستفادة القصوى منها.

٧- النظم الذكية:

من المهم أن يتم تضمين برنامج إدارة السجلات والمعلومات وصف واضح للنظم الذكية التي يحتاجها البرنامج لتحقيق أهدافه، وكيفية الحصول عليها وتطويرها والاستفادة منها.

يتضمن الوصف: الأجهزة اللازمة، الشبكات الداخلية والخارجية، البرامج والتطبيقات، المنافع والاستعمالات، سياسات التطوير، مواصفات الموارد البشرية اللازمة للتطوير والتشغيل، وغير ذلك...

٨- تطبيق السياسات وتدعيمها:

إن وجود سياسات جيدة لا يعني أن الأداء في إدارة السجلات والمعلومات سيكون جيداً، فمجرد وضع السياسات دون إنزالها على أرض الواقع كعدمها. ولهذا فلابد من وضع ما يلزم من الإرشادات والنظم التي تكفل تطبيق هذه السياسات ودفعها عبر شرايين المنظمة.

يتضمن ذلك أن يكون برنامج إدارة السجلات والمعلومات في المنظمة مصادق عليه من الإدارة العليا في المنظمة حتى يتخذ صفة نظامية عليا تلزم الجميع العمل بموجبه، وتجعل خرقه مسئولية جسيمة وتصرفاً غير مقبول على مستوى المنظمة ككل.

إن الدعم من الإدارة العليا لبرنامج إدارة السجلات والمعلومات أمر في غاية الأهمية، يؤدي إلى اهتمام العاملين بتطبيقه والتمسك به، وتوفير التمويل اللازم لاحتياجاته، وبالتالي تجاوز العديد من المشكلات، والتغلب على كثير من التحديات.

ثانياً: معالم البرنامج الجيد لإدارة السجلات:

يمكن التعرف على معالم البرنامج الجيد لإدارة السجلات من خلال تناول مزاياه وأثاره الإيجابية، وكذلك تحليل الآثار المترتبة على فقدانه.

١- مزايا برنامج إدارة السجلات الجيد:

يحقق نظام/ برنامج إدارة السجلات الجيد العديد من المزايا المهمة للمنظمة؛ منها:

- يمكن المنظمة من متابعة تقدمها وتطورها ؛ وذلك من خلال توفير البيانات حول الماضي والمستقبل.
- يعتبر أمراً أساسياً في إعداد تقارير مالية موثوقة.
- مصدر موثوق للتعرف على مصادر دخل المنظمة.
- يعتبر مصدر ذاكرة المنظمة.
- يوفر المساحة، المال، والزمن.

٢- الآثار الإيجابية لوجود برنامج جيد لإدارة السجلات:

من الآثار الإيجابية الهامة لوجود برنامج/ نظام جيد لإدارة السجلات على المنظمة:

- سهولة وصول المستخدمين المأذون لهم للمعلومات واسترجاعها.
- تحسين الإنتاجية وتخفيض التكاليف لسهولة الوصول للسجلات، وتقليل وقت إيجاد المعلومات.
- الوصول لقرارات أفضل بسبب توافر مصدر متكامل للمعلومات.
- تحسين القدرة على المحاسبة على الأداء.
- الوفاء بالالتزامات القانونية الخاصة بالمعلومات والسجلات.
- التقدم في مجال تكامل المعلومات وحفظ الذاكرة المؤسسية.

٣- الآثار السلبية لعدم وجود برنامج جيد لإدارة السجلات:

كما أن لبرنامج إدارة السجلات الجيد آثار إيجابية، فإنه يترتب على عدم وجود برنامج جيد لإدارة السجلات العديد من الآثار السلبية؛ منها:

- فقدان جزء من ذاكرة المنظمة، وربما كلها.
- صعوبة تحقيق الكفاءة في العمل لضعف توثيق المعاملات القانونية، المالية، والإدارية.
- ضياع أو فقدان أو تلف سجلات حيوية وهامة.

- سوء تنظيم السجلات وعدم القدرة على السيطرة عليها أو التحكم فيها.
- الاعتماد المتعاظم على ذاكرة الأفراد.
- فقدان القدرة على المحاسبة عن التصرفات التنظيمية بسبب ضعف التحكم في السجلات.
- ظهور الفساد وسوء الإدارة فيما يتعلق بالوقت والتكاليف.

الفصل التاسع

التنظيم الإداري لوحدة إدارة السجلات

الفصل التاسع: تنظيم إدارة السجلات

يتناول هذا الموضوع الأساليب العامة للتنظيم، النواحي التي تؤثر على تنظيم إدارة السجلات، والأساليب التي يمكن استخدامها لتنظيم إدارة السجلات.

المبحث الأول: أسس التنظيم الإداري:

تمهيد:

يعتبر التنظيم الإداري في المنظمات أحد أهم واجبات الإدارة في سبيل تحقيق كفاءة وفاعلية المنظمة، فالتنظيم يتعلق بتوزيع وترتيب الأنشطة والعلاقات داخل المنظمة في شكل مستويات ووحدات ووظائف وسلطات ومسئوليات، بحيث يتم ضمان أداء جميع الأنشطة الضرورية لأعمال المنظمة، وتحقيق التكامل والتنسيق بينها.

لتحقيق ذلك؛ يتعين على الإدارة حصر جميع الأنشطة اللازم أداؤها لتحقيق أهداف المنظمة، ثم تقسيمها في شكل وحدات رئيسة بحيث تكون الأنشطة المجمعة فيها متناسبة، ثم تقسيمها إلى وحدات فرعية، تقسم عليها الأنشطة بأسلوب يناسب طبيعة عملها، وهكذا.

ينتج عن هذا التجميع والتقسيم المتسلسل للأنشطة في شكل وحدات أساسية وفرعية وأخرى متفرعة من الفرعية عدة مستويات إدارية؛ وبشكل عام تكون هناك ثلاث مستويات إدارية رئيسية في المنظمات المتوسطة والكبيرة؛ وهي: الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، والإدارة الدنيا، حيث تكون الإدارة العليا هي الوحدة الإدارية الرئيسية في إدارة المنظمة، والوسطى: الوحدات الفرعية الأساسية، والدنيا: الوحدات الفرعية النهائية المشرفة على العمل الفعلي المباشر.

ونسبة لاختلاف أوجه النشاط في المنظمة فإنه لا يمكن أن يتم تجميعها أو تقسيمها وفق أساس واحد، بل إن كل مجموعة من الأنشطة يتم تجميعها على أساس مختلف يناسبها ويناسب حجم وظروف العمل في المنظمة. بيد أنه لا بد أن يراعى في ذلك مبادئ التنظيم الإداري، شروط تقسيم وتجميع أوجه النشاط في وحدات إدارية، وعناصر التنظيم.

أولاً: مبادئ التنظيم الإداري:

هناك العديد من مبادئ التنظيم الإداري التي أنتجتها جهود علماء الإدارة ومنظريها، بيد أن من أهم المبادئ التي تساعد في إنجاز الهياكل التنظيمية بكفاءة وفاعلية؛ الآتي:

١. **مبدأ تحديد الهدف:** أول ما يجب الاهتمام به في العملية التنظيمية هو التعرف على الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها، ومن ثم تحديد الأهداف الجزئية للوحدات التنظيمية المختلفة، بل يسبق تحديد الأهداف الجزئية تشكيل الوحدات التنظيمية نفسها.

٢. **مبدأ الشمولية:** ويعني اشتمال التنظيم الإداري أو الوحدة الإدارية على كافة الأنشطة اللازمة لتحقيق الأهداف.

٣. **مبدأ الشرعية:** ويعني أن يتوافق التنظيم/ الوحدة مع القوانين والأنظمة والقيم والأعراف الخاصة بمجال نشاط التنظيم أو المجتمع الذي يعمل فيه.

٤. **مبدأ وحدة الإشراف أو الأمر:** ويعني أن يكون الفرد مسئولاً ومحاسباً أمام شخص واحد لضمان عدم تضارب الأوامر واضطراب العمل.

٥. **مبدأ تحقيق المسئولية:** ويعني تحديد مسئوليات كل وظيفة أو مركز وطبيعة هذه المسئولية.

٦. **مبدأ الموازنة بين الصلاحيات والمسئوليات:** ويعني إعطاء سلطة للوفاء بالواجبات سواء للوحدة الإدارية أو الوظيفة، من غير زيادة ولا نقصان، سداً لأبواب التعدي وذرائع التفريط.

٧. **مبدأ اعتماد الوظيفة لا الشخص:** يعني تمحور التشكيلات الإدارية حول الوظائف والمهام لا أشخاص معينين.

٨. **مبدأ قصر خط السلطة:** ويعني تقليص المسافة الإدارية لأقصى درجة ممكنة بين أعلى الرؤساء وأدنى المرؤوسين.

٩. **مبدأ المرونة:** ويعني أن يبنى التنظيم بشكل يضمن قدرته على التوافق مع متغيرات البيئة ومتطلبات التغيير دون الحاجة لإعادة بنائه من جديد.

ثانياً: شروط تقسيم وتجميع أوجه النشاط:

من أهم الشروط التي ينبغي على الإدارة مراعاتها عند تقسيم وتجميع أوجه النشاط في شكل وحدات إدارية؛ الآتي:

١. **الاستفادة من التخصص:** يتم تجميع أوجه النشاط التي تحتاج إلى تخصص معين مع بعضها البعض، مما يحقق جودة المخرجات وتقليل التكاليف وزيادة المهارة.

٢. **تحقيق التنسيق:** بحيث يكون هناك انسجام وتكامل في أداء العاملين والوحدات المختلفة داخل التنظيم، ويتم تجنب الاحتكاك وتلافي أسبابه.

٣. **ضمان الاهتمام اللازم:** لابد من تقسيم الأنشطة بحيث ينال كل نشاط القدر الملائم من الاهتمام بحيث ينجز حسب المطلوب، فكلما زادت أهمية النشاط كلما كان فصله في وحدة إدارية خاصة أفضل، وكلما ازدادت أهمية النشاط في نجاح المنظمة كلما كان من الضروري وضعه في مستوى إداري أعلى.

٤. **تسهيل الرقابة**: يراعى عند تقسيم أوجه النشاط سهولة الرقابة، وذلك بالاهتمام براحة المشرف وضمان حسن أدائه.

٥. **خفض التكاليف**: وذلك بضمان ألا يتم تكرار أداء الأنشطة، كما يراعى تقليل التكاليف من خلال دمج أو تقسيم بعض العمليات بشكل يضمن أقل التكاليف الممكنة (مثل دمج عمليات البريد الصادر والوارد مع عمليات الأرشفة).

٦. **مراعاة إمكان الحصول على الشخص المناسب لملء المنصب عند تقسيم العمل.**

٧. **الاستفادة القصوى من العاملين**: من خلال دمج بعض الأعمال غير المتناسبة في وحدة واحدة لقلتها وبساطتها مثلاً.

ثالثاً: أسس تنظيم (تقسيم وتجميع) أوجه النشاط في المنظمات:

هناك العديد من الأسس التي تستخدم لتنظيم أوجه العمل والأنشطة في المنظمات، وهي تمثل الطرق والأساليب التي يمكن من خلالها تقسيم وتجميع أوجه النشاط في المنظمة؛ ومن أهم هذه الأسس:

١. **التنظيم حسب الوظائف/ طبيعة العمل:**

يتم تقسيم أوجه النشاط حسب هذا الأساس إلى وحدات حسب الأغراض الأساسية من الأنشطة، مثل: الشراء، البيع، الإنتاج،.... وينتج عن ذلك وحدات إدارية مختصة في مجالات وظيفية معينة: وحدة المشتريات، وحدة الإنتاج، وحدة المبيعات،....

يمتاز هذا الأسلوب في التقسيم بمراعاة التخصص والإشراف النوعي، ويعيبه – في حالة تبنيه في تنظيم أوجه العمل كلها- صعوبة التنسيق في أحوال عديدة؛ منها: تعدد السلع، تعدد المناطق الجغرافية، وتعدد مراحل إنتاج السلع، وغيرها.

٢. **التنظيم حسب السلعة/ المنتج:**

حسب هذا الأساس؛ يتم تجميع أوجه النشاط المختلفة المتصلة بشكل مباشر بسلعة ما في مجموعة واحدة.

من مزايا هذه الطريقة: الاستفادة القصوى من الخبرات المتخصصة في سلعة ما، والتنسيق الكبير بين عمليات البيع والشراء والإنتاج وغيرها من العمليات المتعلقة بالسلعة المعينة، كما تسهل هذه الطريقة تحديد المسئولية. بيد أن لها عيوب؛ منها: صعوبة الحصول على مديرين أكفاء قادرين على أداء كل العمليات من بيع وشراء وإنتاج وغيرها بدرجة مقبولة، كما يعاب عليها صعوبة التنسيق بين عمليات المنظمة المتطابقة مثل الشراء.

٣. **التنظيم حسب الموقع:**

يستخدم هذا الأساس في تقسيم أوجه النشاط عندما تكون العمليات موزعة على مواقع مختلفة، كما هو الحال في الشركات التي تتعامل مع مناطق جغرافية متعددة، وكما في متاجر الأقسام المقسمة على أساس النواحي أو الطوابق.

يؤدي استخدام هذا الأسلوب إلى حسن إدارة المواقع وسرعة وتماسك القرارات المتعلقة بها مما يسهل التنسيق والرقابة. إلاّ أنه من جانب آخر لا يصلح إلاّ مع حالات خاصة من المؤسسات، كما يعاب عليه احتمالية إساءة استخدام المديرين للسلطات المخولة لهم في مناطقهم أو اتباع سياسات تخالف سياسات المركز الرئيس بسبب سيطرتهم الكاملة على الموقع.

٤. **التنظيم حسب مرحلة العمل:**

يمكن استخدام هذا الأساس في تنظيم أوجه النشاط في الشركات الصناعية التي يتم فيها تصنيع السلع أو تقديم الخدمات على مراحل

(التوضيب، التجميع، التشطيب، التعبئة والتغليف) (الغزل، النسيج، الصباغة، ...).

تمتاز هذه الطريقة بالتركيز على عملية معينة مما يحقق التخصص ويرفع مستوى خبرة العاملين في كل عملية، كما تتميز بسهولة الإشراف، لكنه يعاب عليها في نفس الوقت: صعوبة التنسيق بين المراحل المختلفة مما يؤدي إلى اختلالات في أداء المراحل المختلفة حيث يؤدي وجود مشكلة في مرحلة ما إلى مشاكل لكل المراحل الأخرى السابقة واللاحقة، ويحصل بسبب ذلك التنازع وتحميل المسئولية للآخرين عن الاختلالات بين الإدارات.

٥. **التنظيم حسب الوقت:**

يستخدم عند زيادة وقت العمل عن الوقت العادي، حيث إن طبيعة بعض المنظمات تقتضي استمرارية العمل فيها على مدار ساعات طويلة أو دون انقطاع (المستشفيات مثلاً). ويعرف تقسيم العمل حسب الوقت بالورديات، وهي تتعلق غالباً بالمستويات الإدارية الدنيا/الإشرافية دون العليا والوسطى إلاَ في حالات محدودة وعند الضرورة.

يسمح هذا التقسيم بالاستغلال الأمثل للطاقة الإنتاجية، ومراعاة قدرات العاملين الذهنية والبدنية، لكن يعاب عليه صعوبة الفصل الكامل بين عمل كل وردية وأخرى مما يصعِّب تقويم أداء كل وردية على حدة، كما يتسم بعدم وضوح العلاقة التي يجب أن تنشأ بين المديرين والمشرفين المباشرين في العمل الإضافي بعد وقت العمل المعتاد.

٦. **التنظيم حسب العملاء:**

يقوم هذا التقسيم على تجميع الأنشطة على أساس العملاء بحيث تقوم كل وحدة بتقديم ما يرغبه نوع معين من العملاء بشكل منفصل،

ووفقاً لذلك يتم تقسيم متجر معين مثلاً إلى: قسم للأسعار المخفضة، قسم للسلع الفاخرة، قسم للأطفال، وقسم للسيدات،....

من مميزات هذا التقسيم: توفير الراحة والوقت للعميل من خلال القيام بكل النشاطات المتعلقة بالعميل بشكل منسق ومباشر، ومن عيوبه: احتمال وجود تفرقة في معاملة العملاء المختلفين مما يسبب مشاكل لبعض الأقسام بسبب سياسات أقسام أخرى.

٧. **التنظيم بطريقة مركبة:**

يعسر جداً استخدام طريقة واحدة لتقسيم جميع أوجه النشاط في أي منظمة. وغالباً ما تستخدم طريقتان فأكثر من الطرق السابق ذكرها؛ فتقسم الأقسام الرئيسة مثلاً حسب نوع النشاط أو طبيعة العمل (بيع، شراء، تمويل، إنتاج، ...)، وتقسم إدارة الإنتاج إلى وحدات حسب الموقع (مصنع أ، مصنع ب، مصنع ج، ...)، ويقسم العمل في كل مصنع حسب المرحلة (تصنيع، تجميع، تعبئة، ...)، وتقسم كل مرحلة إلى ورديات حسب الوقت؛ وقريباً من ذلك بالنسبة للإدارات الأخرى (البيع، الشراء، ...).

يتميز هذا الأسلوب في تقسيم وتجميع الأنشطة بأنه يراعي طبيعة عمل المنظمة، ويحاول الاستفادة القصوى من مزايا الطرق المختلفة للتقسيم وتلافي عيوبها، غير أنه يعاب عليه احتمال التعقيد الناشئ عن اختلاف طرق التقسيم.

المبحث الثاني: النواحي المؤثرة على التنظيم الإداري لوحدة إدارة السجلات

يؤثر على التنظيم الإداري لإدارة السجلات بشكل خاص نواح عدة؛ من أهمها:

أولاً: الناحية القانونية:

يتأثر التنظيم الإداري وعمل إدارة السجلات عموماً بالتشريعات القانونية والأنظمة الحكومية التي تتدخل لضبط بعض المجالات في إدارة السجلات. وتهتم القوانين ذات العلاقة بإدارة السجلات بثلاثة مجالات أساسية؛ هي:

١- حماية حق الأفراد في الخصوصية:

إن حق الأفراد في الخصوصية حق أصيل، لا بد من عدم تمكين غير المأذون لهم من الاطلاع على الملفات والمعلومات الخاصة بالأفراد، حيث أن ذلك يؤدي إلى إمكانية الإضرار بهؤلاء الأفراد أو المساعدة على الاحتيال عليهم أو غير ذلك. ولذلك فقد وضعت العديد من التشريعات التي تجرم انتهاك الخصوصية أو المساعدة على انتهاكها، وقد تترتب على ذلك غرامات مالية ضخمة، كما يمكن أن يتعرض منتهك الخصوصية أو الجهة المتساهلة في خصوصية الناس إلى عقوبات أخرى. لذلك فإنه لا بد للمنظمات من التعرف على قوانين حماية الخصوصية، ووضع برنامج إدارة السجلات بطريقة تضمن حماية الخصوصية وعدم انتهاكها أو تيسير انتهاك الآخرين لها.

٢- كفالة حق عامة الناس في الوصول للمعلومات:

تفرض القوانين تيسير وصول عامة الناس للمعلومات وتشجع عليه، وتعمل على أن يتمكن ذوو العلاقة بالمنظمة من الحصول على المعلومات التي يحتاجونها للتعامل مع المنظمة بسهولة ويسر.

وهناك العديد من ذوي العلاقة الذين يهتمون بالمعلومات الخاصة بالمنظمة مثل الموردين والممولين والبنوك والمستثمرين والملاك من حملة الأسهم والموظفين والجهات الحكومية التي تتابع حركة الأموال والتحصيل وغيرهم.

لا يعني تمكين ذوي العلاقة من الحصول على المعلومات أن يتم إتاحة المعلومات السرية والخاصة بعمليات المنظمة وخططها التسويقية وخلافه لعامة الناس، وإنما المقصود القدر من المعلومات التي يجعل التعامل بين المنظمة والجهات الأخرى شفافاً، من خلال حصولهم على المعلومات ذات العلاقة بالتعامل كالميزانية والحسابات الختامية واللوائح الداخلية الخاصة بعمليات الشراء والبيع وتقديم الخدمات، وشروط تقديم الخدمات والالتزامات التي تنشأ على العملاء جراء التعامل في أي مجال من مجالات التعامل.

إن إتاحة المعلومات لعامة الناس أمر تفرضه القوانين وتحتاج المنظمات إلى مراعاته في برنامجها لإدارة السجلات.

٣- مجابهة تحديات الأمن الوطني:

بعض المعلومات قد يكون لانتشارها أضرار كبيرة على الأمن الوطني للدولة، فبعض الجهات مثل وزارات الخارجية والدفاع والداخلية والشركات التي تتعامل معها تمتلك بعض إداراتها سجلات تحتوي معلومات هامة وسرية وقد تكون ذات أثر مدمر إذا انتشرت أو انكشفت لأي جهة من الجهات. وبالتالي فإن القوانين كذلك تنظم عملية حفظ هذه المعلومات وكيفية التعامل معها والمدى الزمني في التعامل معها وكيفية التخلص منها عند انتهاء أغراضها. وعلى المنظمات سواء كانت حكومية أو غير حكومية أن تلتزم بالقوانين الموضوعة والتي تنظم التعامل مع هذا النوع من

السجلات، وبالتالي الاهتمام بعدم خرق هذه القوانين في تنظيم إدارة السجلات والتعامل معها.

لا بد أن تهتم إدارة السجلات إذاً بالتشريعات المتعلقة بهذه المجالات الثلاثة، وأن تتماشى مع المتطلبات القانونية الخاصة بها، وبالتالي تؤثر النواحي القانونية بشكل كبير على طريقة إدارة السجلات، وطريقة تنظيمها، وقد تفرض إقامة أقسام خاصة لضمان التوافق معها.

ثانياً: دورة حياة السجل:

تحدثنا سابقاً عن دورة حياة السجل، وذكرنا أنه يمر بأربع مراحل أساسية: هي: مرحلة الإنشاء، مرحلة النشاط، مرحلة الخمول، ومرحلة التخلص من السجل. هذه المراحل الأربع ليست ثابتة عند الكتاب، فهناك من اعتبر أن مراحل دورة حياة السجل خمس: الإنشاء، التوزيع، الاستعمال، الصيانة، والتخلص. وأياً كان تصورنا عن دورة حياة السجل، فإنه يؤثر بشكل كبير على طريقة تنظيمنا لإدارة السجلات؛ فمثلاً يمكن أن نفصل المكان الذي توجد به السجلات الخاملة عن المكان الذي توجد به السجلات النشطة، فنترك السجلات النشطة في المكاتب ذات العلاقة حيث يحتاج إليها بكثرة فيها، أما السجلات الخاملة -والتي لا يحتاجها العمل اليومي بل يحتاج إليها على مدى مدد متباعدة- فيوفر لها مكان منفصل تجمع فيه، ويجعل لها فهرسة معينة وإجراءات للمناولة والتسليم. كما أن سياسة التخلص من السجلات التي استنفذت أغراضها قد تختلف من مؤسسة لأخرى، فبعضها قد يفضل وضعها في مخازن ذات تكلفة منخفضة في أماكن بعيدة، وبعضها قد يقوم بتسليمها للمنظمات والمؤسسات التي تهتم بالأرشيف التاريخي، وبعضها قد يلجأ إلى إبادتها بطريقة من الطرق.

إن كل تصور أو تصرف من هذا التصورات والتصرفات البديلة التي يمكن العمل بها خلال دورة حياة السجل تؤثر على طريقة تنظيم إدارة السجلات في المنظمة.

ثالثاً: خصائص برنامج إدارة السجلات:

هناك بعض الخصائص التي لا بد أن تتوفر في أي برنامج لإدارة السجلات مهما اختلفت طبيعة المؤسسة أو نوع وأسلوب إدارتها؛ وهي:

١- وجود أهداف محددة وواضحة ومفهومة للعاملين.

٢- توافر خطة تنظيمية بسيطة ومحكمة.

٣- وضع إجراءات تضمن التعامل الكفء مع كل مرحلة من مراحل حياة السجل.

٤- توفير موظفين مدربين بشكل جيد.

هذه الخصائص لا بد من مراعاتها في تنظيم إدارة السجلات، حيث تؤثر بشكل كبير على كفاءة وفاعلية إدارة السجلات، وقد يؤدي فقدها أو فقد بعضها إلى فرض تعقيدات كبيرة على تنظيم إدارة السجلات في المنظمة، ولذلك فإن التخطيط الجيد، والقدرة على المتابعة والإشراف على السجلات قد تحتاج إلى مستويات إدارية وتنظيمية مرتفعة، لا سيما إذا كانت المعلومات والسجلات تمثل عنصراً حيوياً في عمل المنظمة.

رابعاً: المركزية واللامركزية:

تعني الإدارة المركزية للسجلات أن يأن يتم وضعها والتحكم فيها من خلال مكان واحد وجهة واحدة، هي التي تخطط وتضع الضوابط الخاصة بها، وتفهرسها وتحدد مدد الاحتفاظ بها، وكيفية تداولها داخل المنظمة، وأساليب التخلص منها، ...

أما اللامركزية فتعني أن توضع السجلات في الأقسام التي أنشئت وتستعمل فيها، ويكون لهذه الجهات كامل السيطرة والتحكم في السجل ودورة حياته.

يمكن للمنظمة أن تتبع أحد الأسلوبين في إدارة السجلات؛ لكن في الواقع فإن معظم برامج إدارة السجلات تكون في مكان ما بينهما. فالمركزية الكاملة يصعب تطبيقها، واللامركزية الكاملة كذلك، حيث تحصل صعوبات واختناقات وتعثر في العمل في المكاتب والإدارات التي تحتاج إلى استعمال سجلات معينة بسبب المركزية المفرطة وسيطرة جهة واحدة على السجلات. أما في حالة اللامركزية المفرطة فإن حدوث اختلاف في تنظيم السجلات وفرزها وفهرستها وتصنيفها بين كل إدارة أو وحدة وأخرى قد يؤدي إلى وجود حالة من الفوضى في إنتاج وإنشاء الملفات وعمل نسخ منها، وعدم تجانس استعمال السجلات في المنظمة مما يؤدي إلى كثرتها وصعوبة فهم كل جهة لسجلات الأخرى وتباين طرق الترتيب، .... ولذلك فإنه لا بد من وجود تحكم مركزي في أساليب ونظم ولوائح التعامل مع السجلات من ناحية، ووجود مرونة تسمح للوحدات المختلفة بإنشاء وحفظ واستعمال السجلات ذات العلاقة بعملها بشكل سهل وسلس من ناحية أخرى.

ساعد في هذا الدمج بين المركزية واللامركزية في إدارة السجلات مؤخراً: النظم الحديثة والتكنولوجيا العصرية المتطورة التي انتجتها ثورة المعلومات المعاصرة وتطور الحاسوب والشبكات، فقد أدت إلى التوجه نحو المركزية في إدارة السجلات من خلال توحيد قواعد المعلومات في المنظمات والتي اتاحت سهولة ومرونة التعامل مع السجلات مع تحقيق الأمن والخصوصية وسهولة الوصول للمعلومات.

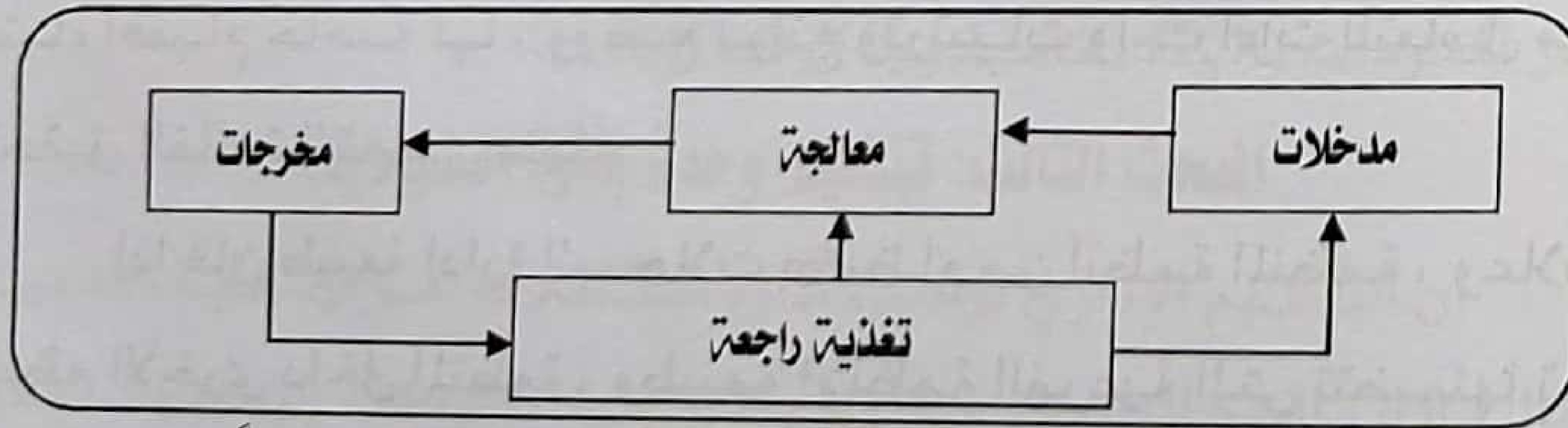
خامساً: نظام السجلات:

النظام هو العلاقة التي تجمع بين مجموعة من المكونات التي تعمل مع بعضها البعض وتحقق نواتج من خلال التفاعل بينها.

فالإنتاج في المنظمة مثلاً يعتبر نظاماً حيث تأتلف مجموعة من المكونات وتعمل معاً (العاملين، الآلات، المواد الخام، الطاقة، المكان، ...) لينتج عن هذا التفاعل مخرجات مطلوبة وهي المنتجات المصنعة، كما قد ينتج عنها أشياء أخرى غير مطلوبة؛ وهي: العلاقات بين العاملين من ناحية التعاون أو التنافر، أو العيوب في المنتجات، أو غير ذلك مما قد يكون غير مرغوب، لكنه ظهر بسبب المعالجة التي تم فيها مزج هذه المكونات مع بعضها البعض. وما يظهر لنا من مخرجات سواء كانت المنتجات المصنعة أو المخرجات الأخرى، يمثل تقييمها كتغذية راجعة يستفاد منها في تحسين المدخلات والعمليات.

وعلى هذا فإن أي نظام يتألف من أربعة مكونات أساسية؛ هي: المدخلات، المعالجة (العمليات)، المخرجات، والتغذية الراجعة. كما في الشكل التالي:

شكل ١/٩ : مكونات النظام والعلاقة بينها



إن إدارة السجلات والمعلومات تعمل من خلال نظام أيضاً كغيرها من الأنظمة داخل المنظمة. تماماً مثل نظام الإنتاج والأنظمة الأخرى الموجودة في المنظمات، كنظام التسويق، نظام المشتريات، فنظام السجلات والمعلومات هو أحد أنظمة المنظمات.

المعلوم أن النظم إما أن تكون مغلقة - وهي التي لا تؤثر ولا تتأثر بغيرها؛ مثل: النظم الآلية ذات التحكم الذاتي كأنظمة السيطرة على الحريق في المباني-، وإما أن تكون مفتوحة - بمعنى أنها تؤثر وتتأثر بغيرها من النظم-. ومعظم النظم هي أنظمة مفتوحة في الواقع. ونظام السجلات هو نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بغيره من نظم المنظمة، كما يتأثر بنظم خارجية كالنظام القانوني وغيره من الأنظمة.

ويمكن تعريف نظام السجلات بأنه: **مجموعة من الموارد (عاملين، معدات، تجهيزات، مساحات وأماكن، إجراءات، معلومات، ...) تعتمد على بعضها البعض، وتعمل معاً بموجب خطة معينة لإنجاز أهداف برنامج إدارة السجلات.**

وكما أن كل نظام قد يضم مجموعة من النظم الداخلية، فإن نظام إدارة السجلات يمكن أن يضم تحته العديد من الأنظمة؛ مثل: نظم التصوير، نظم الحاسب، نظم المايكروفلم، نظم السجلات الورقية، .... وبالتالي تؤثر طبيعة النظم الداخلية التي يمكن أن يضمها نظام إدارة السجلات في طريقة تنظيم إدارة السجلات، حيث قد تتطلب هذه النظم إنشاء أقسام خاصة لها، ووضع لوائح وترتيبات وإجراءات للتعامل معها وتحقيق الفائدة القصوى منها.

إذاً فإن طبيعة إدارة السجلات كنظام من أنظمة المنظمة، وعلاقته بالنظم الأخرى داخل المنظمة، وطبيعة الأنظمة الفرعية التي تتضمنها تؤثر جميعاً في طريقة التنظيم الإداري لإدارة السجلات في المنظمة.

سادساً: حجم المنظمة ومدى انتشارها:

يؤثر حجم المنظمة ومستوى انتشار فروعها وعملياتها في طريقة تنظيمها إدارياً، ولهذا يمكن أن تكون هناك فروقات كبيرة في طريقة

تنظيم إدارة السجلات في المنظمات الكبيرة والصغيرة، كما قد يكون هناك اختلاف في الاعتمادية على المعلومات والسجلات في أداء المنظمات الكبيرة نفسها، أو الصغيرة، وكل هذا يؤدي إلى اختلاف طريقة التنظيم الإداري لإدارة السجلات والمعلومات في المنظمات.

سابعاً: توجه المنظمة نحو المعلومات:

بعض المنظمات تولي المعلومات أهمية فائقة، وبالتالي تتأثر الهيكلة الإدارية لإدارة السجلات بهذا الاهتمام، حيث نجد أن المنظمات التي تهتم بالمعلومات وإدارة السجلات ترفع من شأنها في التنظيم الإداري، فتنشئ إدارات مختصة بالسجلات في المستويات الإدارية العليا.

بالمقابل، فإن بعض المنظمات لا تهتم كثيراً بالسجلات والمعلومات، ولذلك فهي تضعها في مستويات ثانوية أو متدنية ضمن الهيكل الإداري، وربما أدى عدم الاهتمام إلى عدم وجود سياسة موحدة للتعامل مع السجلات، وتترك كل إدارة لتهتم بالسجلات الخاصة بها، وتتصرف فيها حسب توجهاتها. ولا شك أن هذا التوجه السلبي نحو السجلات والمعلومات يفوّت على المنظمات العديد من الفرص التي يمكن اغتنامها، بسبب عدم توافر المعلومات بالهيئة المناسبة وفي الوقت المناسب.

المبحث الثالث: تنظيم وحدة إدارة السجلات:

إن التنظيم الإداري لوحدة إدارة السجلات أمر في غاية الأهمية، ففعالية إدارة السجلات رهينة بالمهام والمسئوليات الموكلة إليها، والسلطات والصلاحيات الممنوحة لها، وموقعها وعلاقاتها داخل المنظمة.

وللتعرف على التنظيم الإداري لإدارة السجلات، يحسن التعرف على بعض النواحي النظرية المتعلقة بالتنظيم الإداري، ثم ما يمكن أن يكون

عليه وضع وحدة إدارة السجلات في المنظمة، وكيفية تنظيم وحداتها الداخلية.

أولاً: خطوات تنظيم إدارة السجلات:

لتنظيم إدارة السجلات في المنظمة فإنه ينبغي اتباع الخطوات التالية:

١- التعرف على أهداف المنظمة وأهداف إدارة السجلات وتوجه المنظمة نحوها:

فأهداف المنظمة تحكم جميع الأنشطة والفعاليات التي تحدث داخلها، وأهداف إدارة السجلات هي أهداف جزئية لا بد أن تكون منبثقة عنها ومتوافقة ومتكاملة مع أهداف بقية وحدات الإدارية في المنظمة أفقياً ورأسياً. ومن خلال ذلك يمكن القيام بالخطوة التالية بكفاءة.

٢- التعرف على أوجه النشاط اللازمة لضمان إنجاز هذه الأهداف، والعوامل المؤثرة على تنظيم إدارة السجلات:

بعد تحديد أهداف وحدة إدارة السجلات بدقة، يمكن حصر جميع أوجه النشاط الواجب القيام بها لتحقيق هذه الأهداف، كما لا بد من تحديد أوجه النشاط التي تتطلبها مراعاة العوامل ذات العلاقة؛ مثل: النواحي القانونية، والإمكانات المتاحة، وطبيعة دورة حياة سجلات المنظمة، وحجم المنظمة ومدى انتشارها، وغير ذلك مما سبق مناقشته سابقاً.

٣- تحديد الأساليب المثلى لتقسيم الأنشطة في شكل وحدات إدارية، وتحديد العلاقة بينها:

بعد حصر الأنشطة المختلفة التي يتطلبها الاضطلاع بمهام وواجبات إدارة السجلات حسب أهدافها الموضوعة، يتم دراسة الأسس المختلفة لتقسيم الأنشطة ومدى مناسبتها لأوجه النشاط المختلفة، فيتم اختيار الأساس الأمثل الذي تقسم به الأنشطة بشكل عريض أولاً، ثم الأسس

الأنسب لتقسيم كل قسم من الأقسام الرئيسية، ثم الأسس المناسبة لتقسيم كل قسم فرعي إلى وحدات أصغر... وهكذا حسب الحاجة.

٤- تحديد المؤهلات والخبرات المطلوبة في شكل مواصفات نوعية لأداء كل نشاط بفاعلية (توصيف الوظائف، ومواصفات شاغلي الوظائف):

وفي هذه الخطوة يتم تحديد القدرات والمهارات والمعارف والخبرات التي يحتاجها إنجاز المهام المختلفة في الوحدات الإدارية الناشئة داخل هيكل إدارة السجلات، توطئة لتوفير العاملين المناسبين القادرين على إنجاز هذه المهام والاضطلاع بمسئوليات العمل فيها، وتعيينهم في الوظائف المختلفة داخل الهيكل التنظيمي لإدارة السجلات.

٥- تفعيل الهيكل التنظيمي الخاص بوحدة إدارة السجلات من خلال ضخ السلطة في خطوط ومراكز القرار فيه:

بعد تحديد الوحدات الإدارية وتعيين العاملين فيها يتم إمدادهم بالصلاحيات التي تخولهم ممارسة الوظائف التي يشغلونها دون عوائق، والسطات التي تمكنهم من القيام بالمهام والمسئوليات الموكلة لهم.

٦- التحقق من التجانس والتنسيق وانسيابية العمل:

وذلك من خلال دراسة مدى فاعلية العمليات والأداء، والروح المعنوية للعاملين. والعمل على إصلاح أي خلل يظهر وصولاً لهيكل إداري كفء وفاعل ينجز المهام ويوصل إلى الأهداف مستخدماً الموارد بشكل أمثل.

ثانياً: تحديد موقع وحدة إدارة السجلات من الهيكل التنظيمي للمنظمة:

تعتبر الوحدة الإدارية المختصة بإدارة السجلات ذات طبيعة وظيفية في الأساس، بمعنى أنها تجمع على أساس طبيعة العمل أو العمليات. ويحدد مستواها الإداري داخل الهيكل الإداري للمنظمة عدد من العوامل.

العوامل المحددة للمستوى الإداري لوحدة إدارة السجلات:

١. **العلاقة بين طبيعة عمل المنظمة والمعلومات:** كلما كان طبيعة عمل المنظمة ومخرجاتها ذات علاقة أكبر بالمعلومات كما أدى ذلك إلى ارتفاع أهمية إدارة السجلات والمعلومات وبالتالي المستوى الإداري لوحدة أدارة السجلات. وقد يصل ذلك إلى أن تكون المعلومات والسجلات هي نفسها المنتج الذي تقدمه المنظمة، ومثال ذلك: المنظمات التي تبيع معلومات متصفحي الإنترنت للشركات الأخرى لأغراض الترويج.

٢. **المتطلبات القانونية:** يمكن أن تلزم بعض أحكام القوانين والأنظمة الحكومية أنواعاً معينة من المنظمات بمتطلبات خاصة تتعلق بالسجلات والمعلومات مما يضطرها لوضع إدارة السجلات والمعلومات في مستوى إداري أعلى من حاجتها.

٣. **مبدأ المركزية واللامركزية:** يؤدي اتباع مبدأ المركزية في إدارة السجلات إلى ارتقاء المستوى الإداري لوحدة إدارة السجلات في المنظمة، حيث يتم التحكم في السجلات والمعلومات في جهة واحدة، وبذلك تحتاج هذه الجهة إلى صلاحيات وسلطات أعلى لكي تتمكن من السيطرة على السجلات في جميع أرجاء المنظمة. أما اتباع مبدأ اللامركزية فيسهم في نزول المستوى الإداري لوحدة إدارة السجلات في المنظمة، حيث تقوم كل وحدة إدارية رئيسية أو فرعية كبيرة بالتحكم بالسجلات الخاصة بها في معظم مراحل دورة حياتها، وبالتالي تكون وحدة إدارة السجلات وحدة فرعية تتبع للإدارة أو القسم الذي يتحكم في سجلاته بشكل مستقل نسبياً. وبالتالي يمكن أن توجد مجموعة من الوحدات المختصة بإدارة السجلات في

نفس التنظيم باستخدام مبدأ اللامركزية في تنظيم إدارة السجلات. وعادة تتبع اللامركزية عند اتساع حجم المنظمة وانتشارها جغرافياً وعدم توافر التجهيزات والتقنيات الإلكترونية الكافية لربط المنظمة كلها بنظام إلكتروني موحد للسجلات والمعلومات.

٤. **توجه المنظمة نحو المعلومات:** تولي إدارات المنظمات اهتماماً متفاوتاً بالسجلات والمعلومات، وتستمد وحدة إدارة السجلات أهميتها من مستوى اهتمام إدارة المنظمة بالمعلومات والسجلات، ففي المنظمات التي تهتم إداراتها بالمعلومات وتعتبرها مورداً هاماً من موارد المنظمة، نجد أن وحدة إدارة السجلات والمعلومات في أعلى الهيكل الإداري للمنظمة، بينما ينزل مستواها في الهيكل الإداري حسب تدني الاهتمام بالمعلومات من قبل إدارة المنظمة.

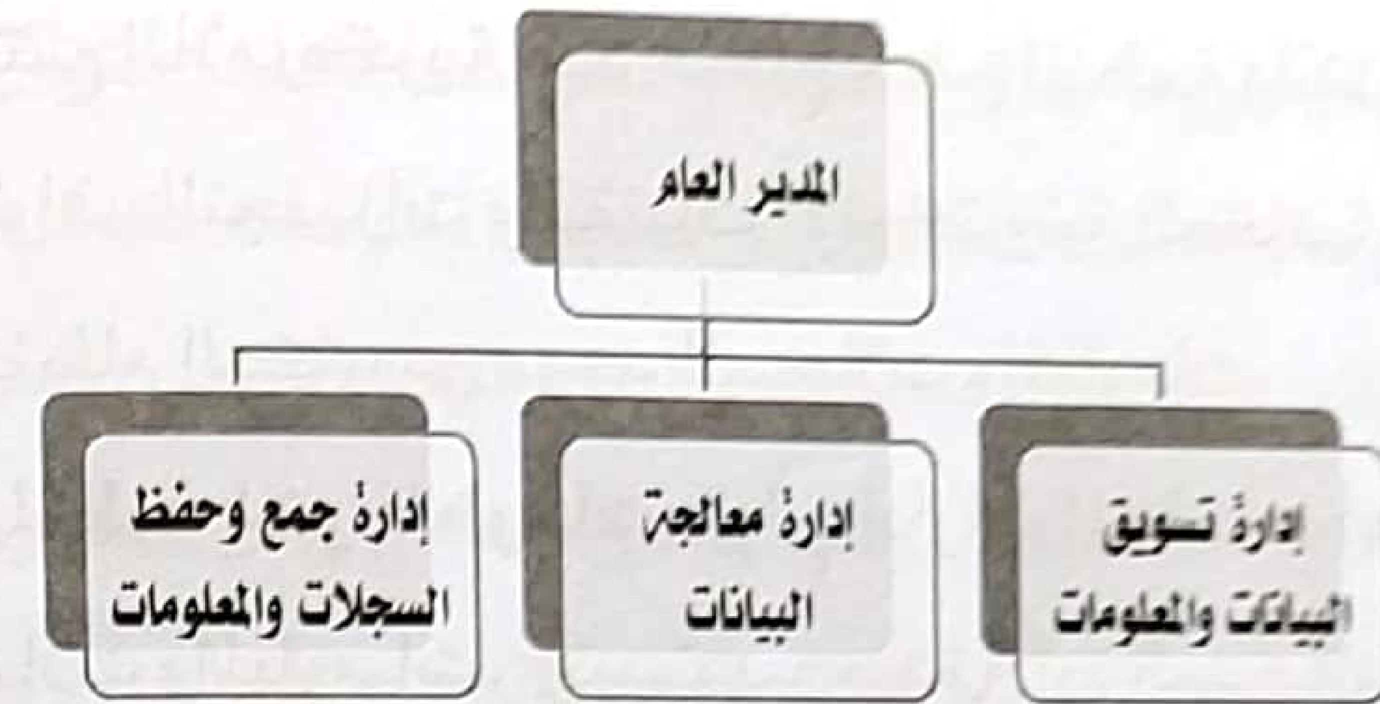
المواقع التي يمكن أن تتخذها الوحدة التنظيمية لإدارة السجلات والمعلومات في الهيكل التنظيمي:

يمكن تصور المواقع التي قد تتخذها وحدة إدارة السجلات في الهيكل التنظيمي للمنظمة مما سبق ذكره؛ وهي:

١. **أن تكون إدارة السجلات هي موضوع عمل المنظمة:**

يمكن أن تكون إدارة السجلات والمعلومات الإدارة الرئيسية في المنظمة، إذا كانت طبيعة عمل المنظمة قائمة على المعلومات. ويكون المدير المسئول عن إدارة السجلات والمعلومات في هذه الحالة هو المدير التنفيذي للمنظمة، كما يحصل في المنظمات التي تجمع وتبيع بيانات العملاء المحتملين لشركات التسويق والإعلانات. الشكل ٢/٩ يظهر هذه الوضعية.

شكل ٢/٩: إدارة السجلات كموضوع لنشاط المنظمة



٢. أن تكون إدارة رئيسية في الهيكل التنظيمي للمنظمة:

ويعني هذا أن تتخذ موقعاً ضمن الوحدات الرئيسة في التنظيم الإداري، مثلها مثل الإدارات الرئيسة في معظم المنظمات: الإنتاج، التسويق، التمويل،.... الشكل ٣/٩ يوضح ذلك.

شكل ٣/٩: وضع إدارة السجلات كوحدة إدارية رئيسية مساندة في المنظمة



٣. أن تكون وحدة/ قسماً تابعاً لإدارة الشئون الإدارية أو مكتب المدير:

ويكون هذا الوضع في المنظمات الصغيرة أو المتوسطة التي لا يقوم عملها على المعلومات والسجلات، والتي تتمركز أنشطتها الرئيسية في نطاق جغرافي محدد. وفي هذه الحالة، يكون المشرف على عمل مدير إدارة السجلات والمعلومات هو المدير الإداري أو مدير الشئون الإدارية، ضمن مجموعة من الإدارات المساعدة مثل: إدارة شئون العاملين، إدارة الحسابات، إدارة العلاقات العامة. الشكل ٤/٩ يوضح ذلك.

شكل ٤/٩: موقع إدارة السجلات كوحدة/ قسم تابع لإدارة الشئون الإدارية



٤. أن تكون إدارة أو قسماً تابعاً لإدارة عامة خاصة بنظم المعلومات:

ويكون هذا في المنظمات الكبيرة عادة، حيث تكون لها نظم معلومات متطورة، تعمل على جمع وتحليل البيانات والمعلومات، وتطور النظم الخاصة بها، وتعمل على تحقيق الكفاية في التعامل معها وإتاحتها. وبالتالي تكون إدارة السجلات قسماً تابعاً لها يتولى النظم الخاصة بدورة حياة السجلات بصورة عامة، ويتولى تصميم وإدارة النماذج والتقارير والمراسلات وأنظمة الحفظ والأرشفة (مثل المايكروفلم)، وغيرها من السجلات الإدارية في المنظمة. الشكل ٥/٩ يبين هذه الحالة.

شكل ٥/٩: وضع إدارة السجلات كوحدة تابعة لإدارة نظم المعلومات الرئيسة في المنظمة



ثالثاً: التنظيم الداخلي لوحدة إدارة السجلات في المنظمة

قبل الشروع في التنظيم الداخلي لوحدة إدارة السجلات في المنظمة فإنه يجب مراجعة موضوعين؛ هما:

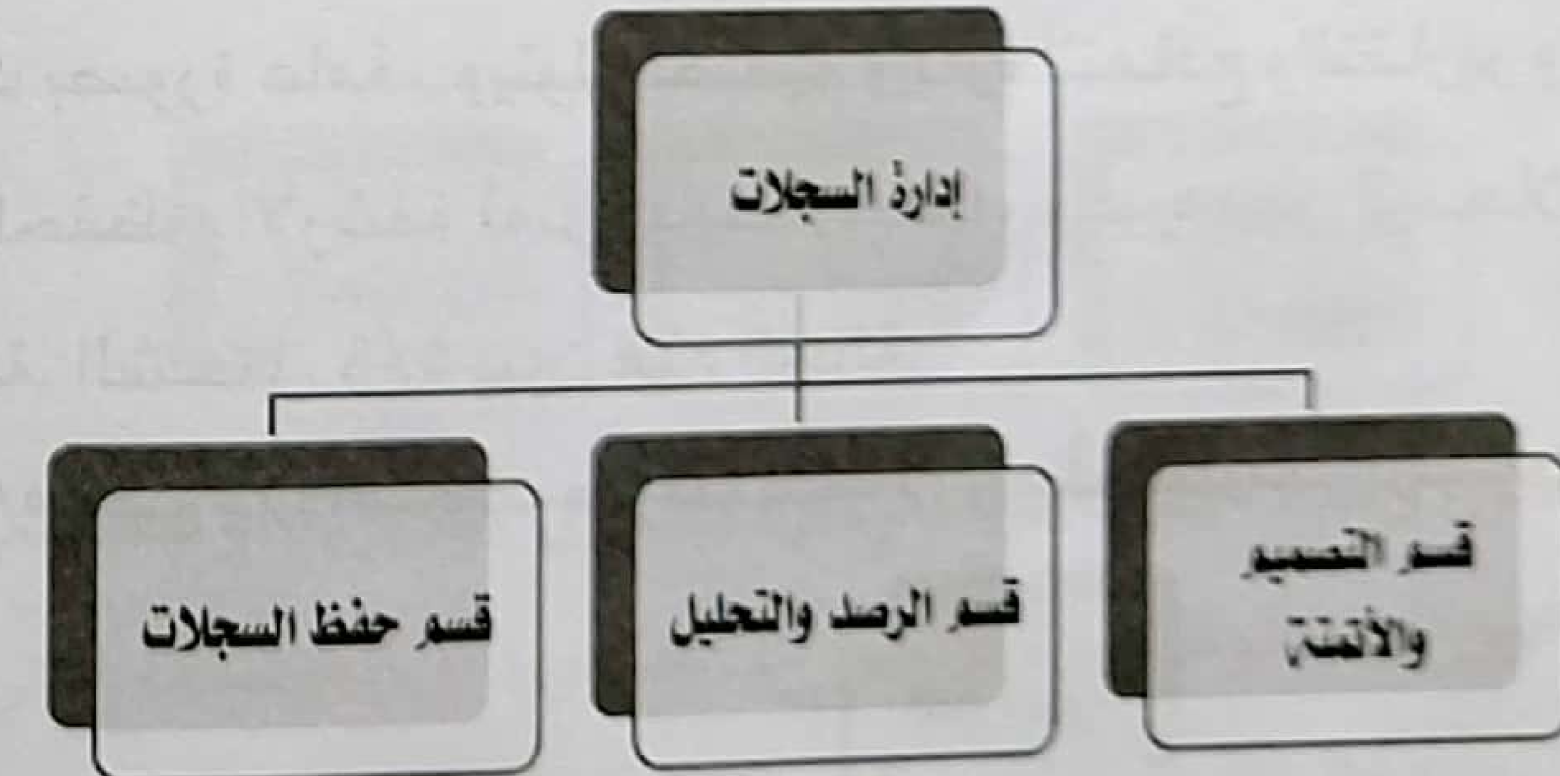
١. أسس تنظيم (تقسيم وتجميع) الأنشطة السابق بيانها.

٢. النواحي الخاصة المؤثرة على تنظيم إدارة السجلات.

وعلى ذلك فإن إدارة السجلات يمكن تنظيمها داخلياً كالآتي:

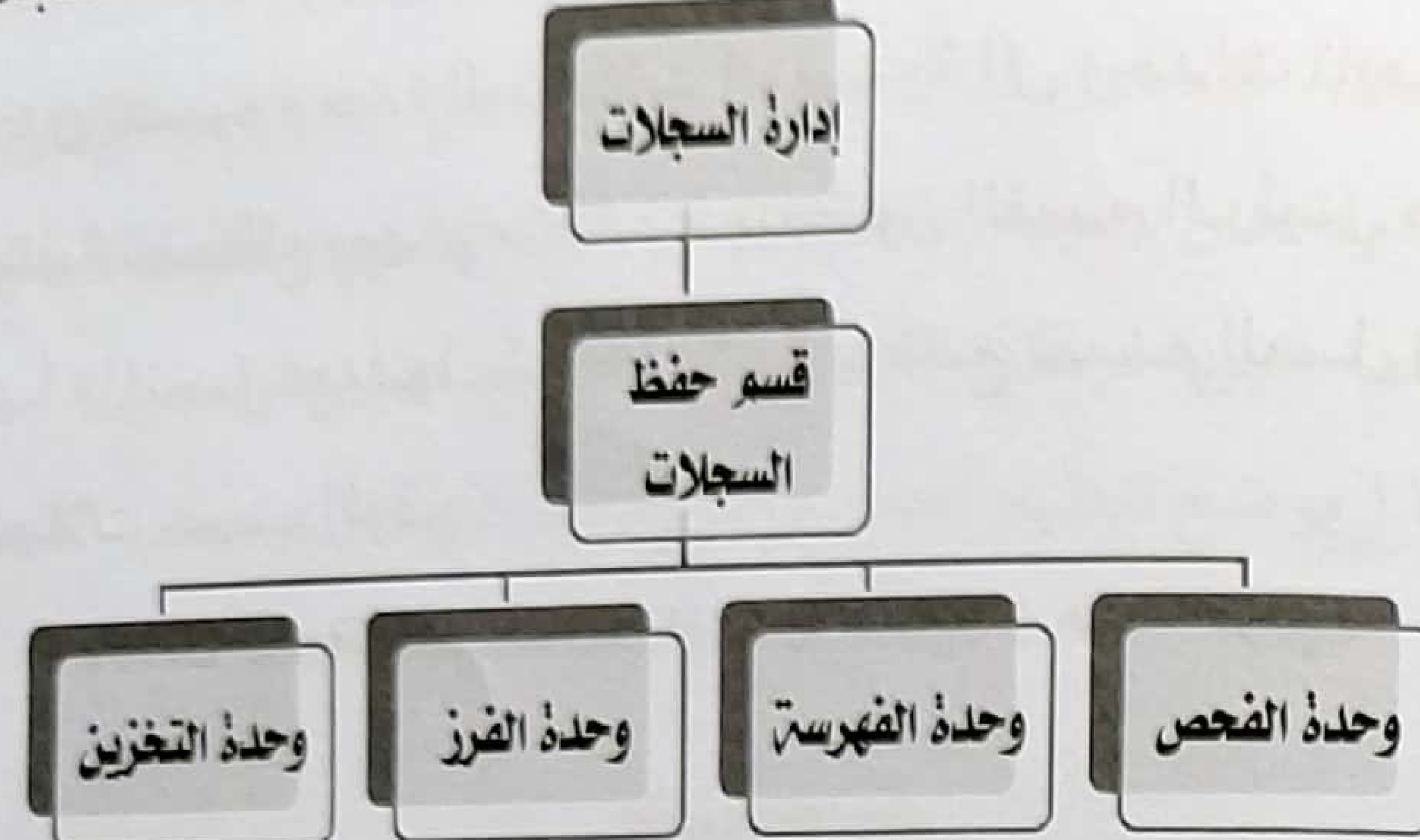
١. **تنظيم النشاط حسب طبيعة العمل أو الوظائف:** وعلى هذا يمكن تقسيم إدارة السجلات مثلاً إلى: قسم التصميم والأتمتة، قسم رصد وتحليل المعلومات، قسم حفظ السجلات. كما يمكن تقسيم قسم الحفظ مثلاً إلى: وحدة الفحص، حدة الفهرسة، ووحدة الإيداع والمناولة. كما في الشكل ٦/٩.

شكل ٦/٩: تنظيم العمل داخل إدارة السجلات حسب طبيعة العمل/ النشاط



٢. **التنظيم حسب المراحل:** وطبقاً لذلك يمكن تقسيم العمل بوحدة قسم حفظ السجلات حسب مراحل عملية حفظ وتخزين السجلات: الفحص، الفهرسة والترميز والإحالة المرجعية، الفرز والحفظ؛ الشكل ٧/٩ يظهر ذلك.

شكل ٧/٩: تنظيم العمل داخل إدارة السجلات حسب مراحل حفظ السجلات



٣. **التنظيم على أساس شكل السجل:** وطبقاً لذلك يمكن تقسيم العمل في قسم الحفظ والتخزين على أساس شكل أو قيمة السجل، وذلك بعدة طرق؛ منها:

- التنظيم حسب شكل السجل المادي: وحدة السجلات الورقية، وحدة المعلومات الإلكترونية، وحدة خدمات المايكروفيلم....
- التنظيم حسب قيمة السجل: وحدة السجلات الهامة والحيوية، وحدة السجلات العامة.

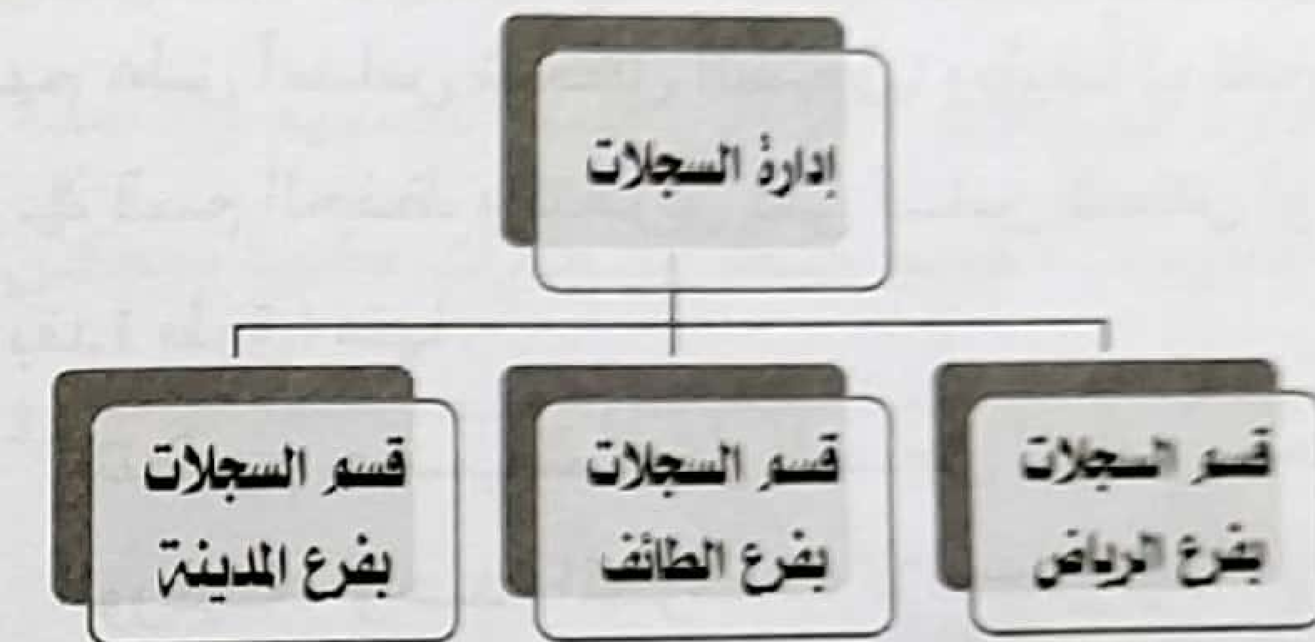
ويوضح شكل ٨/٩ تنظيم العمل داخل إدارة السجلات حسب طبيعة السجل

شكل ٨/٩: تنظيم العمل داخل إدارة السجلات حسب طبيعة السجل



٤. **التنظيم حسب الموقع الجغرافي:** في حالة المنظمات ذات الفروع المتعددة يمكن تقسيم وحدة السجلات الرئيسية إلى وحدات تابعة في المواقع المختلفة تضطلع بمهام متطابقة ويكون القسم الرئيس هو المشرف عليها والمنسق لعملها. شكل ٩/٩ يوضح تقسم العمل داخل إدارة السجلات حسب الموقع

شكل ٩/٩: تنظيم العمل داخل إدارة السجلات حسب الموقع



٥. **التنظيم حسب الوقت:** وذلك في حالة الاحتياج إلى استمرارية عمل وحدة السجلات على مدى اليوم، مثلما يحصل في المستشفيات مثلاً، وعلى هذا يقسم العمل إلى ورديات. الشكل ١٠/٩ يوضح ذلك.

شكل ١٠/٩ يوضح تقسم العمل داخل إدارة السجلات حسب الوقت



٦. **التنظيم حسب العملاء:** يمكن أن يتم تقسيم العمل حسب طبيعة العملاء، فتكون هناك وحدة مسئولة عن السجلات الإدارية، ووحدة مسئولة عن سجلات العملاء أو المستفيدين، كما قد يحصل في منظمة خيرية لرعاية الأيتام مثلاً، أو مستشفى أو مدرسة، .... شكل ١١/٩ يوضح تنظيم العمل داخل إدارة السجلات حسب العملاء.

شكل ١١/٩: تنظيم العمل داخل إدارة السجلات حسب العملاء



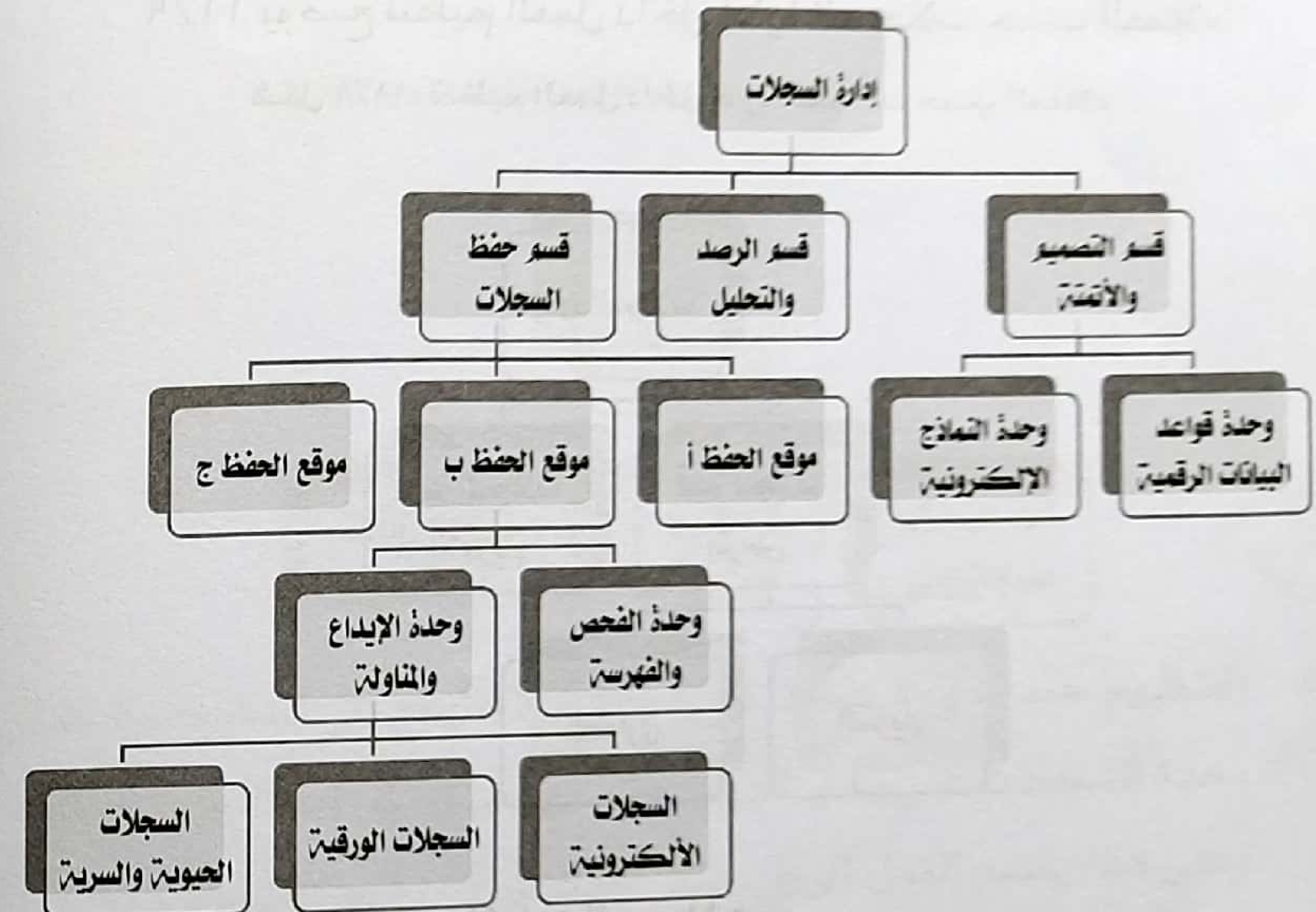
٧. **التنظيم المركب لإدارة السجلات:**

عادة يتم تجميع وتقسيم الأنشطة الخاصة بإدارة السجلات باستخدام أكثر من طريقة بشكل يضمن الاستفادة من مزايا الطرق المختلفة وتلافي عيوبها. ويمكن ملاحظة ذلك من تجميع عدة أشكال مما سبق.

من المهم الإشارة إلى أن الاحتياج إلى وحدات متعددة أو مستويات إدارية متعددة داخل إدارة السجلات إنما يكون في حالة المنظمات الكبيرة، وفي معظم المنظمات نجد أنه يتم دمج العديد من العمليات والأنشطة المتشابهة في وحدة واحدة، وذلك بهدف تحقيق الكفاءة في تقليل التكاليف

والتوظيف الأمثل للكوادر البشرية. الشكل ١٢/٩ يوضح التنظيم الداخلي المركب إدارة السجلات.

شكل ١٢/٩: التنظيم الداخلي المركب لإدارة السجلات



مراجع الكتاب

المراجع العربية:

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج بالمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني. (١٤٢٩هـ). *إجراءات السكرتارية-١*. الرياض: المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج بالمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني. (١٤٢٩هـ). *إجراءات السكرتارية-٢*. الرياض: المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني.

انتصار دلهوم. (٢٠١٥). *تسيير الأرشيف في المؤسسات والإدارات العمومية: دراسة ميدانية بولاية سوق أهراس*، *رسالة ماجستير*. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة متوري قسنطينة.

جيرار بيرو. (٢٠١٣). *المحفوظات في الأمم المتحدة*. جنيف: الأمم المتحدة.

سلوى علي ميلاد. (١٩٨٢م). *قاموس مصطلحات الوثائق والأرشيف*. القاهرة: دار الثقافة للطباعة والنشر.

شعيب حاج. (٢٠١١). *تسيير أرصدة المصالح الولائية للأرشيف: ولاية تلمسان نموذجاً*، *رسالة ماجستير*. كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران.

المراجع الأجنبية:

Dzifa Pegy Tagbotor ،Reindolf Yau Adzido و ،Prosper Gameli Agbanu . (2015) .Analysis of Records Management and Organizational Performance .*International Journal of Academic research of Accounting,Finance, and managementSciences*. pp.1-16.

Financial Conduct Authority. (nd). *Records Management Principles*. np.

Government Records Servce. (2011). *Good Records Management Practices*. np.

Harries, S. (2012). *Records Management and Knowledge Mobilisation.* Oxford: Chandos Publishing.

Read, J., & Ginn, M. L. (2011). *Records Managment.* Mason: south-Western Cengage Learning.

Saskatchewan Government. (2014). *Administrative Records Management System 2014 for Saskatchewan Government Institutions.* np.

State of Florida, USA. (2009). *The Basics of Records Management.*

Suzan Z. Diamond .(1995) .*Records Management: A Practical Approach.* New York: Amacom Books.